

# Estudo Técnico Preliminar 45/2022

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 48340.002974/2021-36

## 2. Histórico de Revisões ETP SEI

2.1 A Tabela 1 descreve as revisões deste Estudo técnico Preliminar da Contratação.

HISTÓRICO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
15/07/2022	1.0	Primeira versão do documento	Zaíra e Nubian
22/09/2022	2.0	Revisão e Complementação do documento	Nubian e Cristóvão
27/12/2022	3.0	Ajustes e Revisão final no documento para aprovação	Cristóvão, Nubian, Zaíra e Wagner
30/12/2022	4.0	Aprovação do documento e assinaturas	Wagner
07/03/2023	5.0	Segunda versão do documento (**) e assinaturas	Cristóvão, Nubian, Zaíra e Wagner
<p>*1) Este documento contempla a atualização da pesquisa de preços realizada no âmbito do Estudo Técnico Preliminar (ETP) (0567194), em face do lapso temporal ocorrido entre a conclusão e a assinatura deste e a conclusão e a assinatura do Termo de Referência, em observação aos prazos de validade de cada pesquisa de preços realizada, delineados nos parâmetros do Art. 5º da IN/Seges nº 73/2020, a fim de atender os prazos ainda necessários para a divulgação do instrumento convocatório.</p> <p>*2) Trata-se da Versão 2 do Estudo Técnico Preliminar da Contratação supracitada.</p> <p>*3) Em virtude da realização da atualização da pesquisa de preços pelas motivações descritas acima, foram alterados os seguintes Itens/Subitens: <b>Tabela 37 - Subitem 3.7.1; Descritivo 1 - Tabela 42 - III; Tabela 44 - Subitem 5.2.3; Tabela 45 - Subitem 7.4; Anexo I (Subitem 2.5-d; Tabela 8 - Subitens 9.2.2.3, 9.2.2.4, 9.2.2.5 e 9.2.2.6; Tabelas 9 - Subitens 9.2.3.3 e 9.2.3.4; Tabela 10 - Subitens 9.3.4 e 9.3.5; Tabela 11 - Subitem 10.3.1.2; Tabela 12 - 10.3.2.2; Tabela 13 - Subitens 11.2 - II, III e IV e 11.3 - a e b; Tabela 14 - Subitens 12.7 e 12.8; Planilha 3 - 12.9.4; e Subitens 13.1, 13.2 e 13.3), Anexo III - Tabela 1 e Anexo V - Tabela 1.</b></p> <p>*5) Assim, fica registrado este ETP - Versão 2 aos autos do processo de Planejamento da Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos <i>softwares</i> relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF, conforme condições e especificações constantes no Termo de Referência e seus Anexos, para que está venha a embasar a estimativa de preços a ser apresentada no Termo de referência da Contratação.</p> <p>*6) Por fim, fica consignado que este Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETP), segunda versão, deverá ser utilizado como base para a elaboração e a fundamentação do Termo de Referência da Contratação em tela.</p>			

**Tabela 1 - Histórico de Revisões**

### 3. Descrição da necessidade

#### 3. Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

3.1. Trata-se de Estudo Técnico Preliminar da contratação que objetiva identificar a mais efetiva solução para a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF.

3.2. A contratação visa prover o MME de serviços essenciais para manter e aprimorar os recursos e sistemas da informação de modo a mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura do MME e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos, que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TI, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela área de TIC, a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte à rede e a atualização do modelo contratual em conformidade com a Portaria SGD/ME nº 6.432/21, tendo em vista possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para o cumprimento das competências institucionais legais no âmbito da Geologia, Mineração e Transformação Mineral, Energia Elétrica, Planejamento Energético e Petróleo, Gás Natural e Combustíveis Renováveis.

3.3. Considerando que em 1 de agosto de 2023 encerra a vigência do Contrato que atualmente presta os serviços preteridos para Ministério, sem possibilidade de prorrogação, torna-se imperativo a realização de uma nova contratação, por meio de processo licitatório, em que se pretende prover os serviços técnicos especializados necessários para manter um ambiente de TIC funcional, estável e seguro, de modo a propiciar e suportar o atingimento das diretrizes e das metas institucionais, que deverá ser baseada no apoio à gestão de serviços internos, na sustentação do ambiente de TIC, na infraestrutura lógica, no fortalecimento de processos de trabalho, no suporte ao ambiente de TIC, no suporte à operação e à administração de recursos e ativos de rede, no processo de melhoria contínua que envolve o apoio, o monitoramento e a gerenciamento de soluções e ferramentas de TIC, na aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro do MME, e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

3.4. Destaca-se que os serviços a serem contratados são de natureza continuada, sem dedicação exclusiva, não se confundindo com as atividades administrativas e finalísticas do MME, os quais apresentam características de alta relevância para a manutenção da infraestrutura de TIC e dos dados envolvidos, com impacto direto nos diversos serviços informatizados e nos dados corporativos, em especial, na sustentação adequada dos sistemas de apoio ao negócio, além do atendimento adequado das diversas solicitações de suporte de TIC oriundas dos usuários desta Pasta.

### 4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI	Wagner Coelho Sabino

### 5. Necessidades de Negócio

#### 5.1. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

5.1.1. A evolução do uso de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Ministério de Minas e Energia (MME) vem resultando em mudanças no perfil de tráfego das aplicações, com o aumento do uso de recursos da rede de comunicação e dados e a exigência de maior disponibilidade de soluções de conectividade, intercomunicação, segurança da informação, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de *backup*, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional que, por sua vez, geram a necessidade de aperfeiçoamento dos serviços de gerenciamento, sustentação e operação da infraestrutura de TIC institucional.

5.1.2. Dessa forma, essas mudanças ocasionadas pelas constantes inovações tecnológicas requerem como estratégia de operação a constituição de uma equipe técnica altamente especializada na manutenção e no aprimoramento da infraestrutura de TIC organizacional, a qual representa vantagens para o usuário, já que possibilita maior agilidade e qualidade nos serviços prestados,

para a equipe de TIC, uma vez que proporciona maior eficiência tendo em vista que dispõe de técnicos especialistas dedicados a resolução de problemas e a evolução do ambiente de TIC e, sobretudo, para o Ministério com garantia de disponibilidade, segurança e celeridade nos processos de tomada de decisão e no cumprimento das competências legais, com alto desempenho e eficácia, em que a falta ou a indisponibilidade de tais recursos prejudica a continuidade operacional das atividades setoriais e gera atrasos na entrega dos projetos e/ou processos de negócio, além de possíveis indisponibilidades dos serviços ofertados pela TIC do MME.

5.1.3. Assim, ressalta-se que a operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários.

5.1.4. Em função disso, os serviços de suporte, operação e sustentação de uma infraestrutura de TIC configuram-se em atividades de alta relevância, por apoiarem processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos, dado que o uso dos recursos tecnológicos torna-se uma ferramenta importante para a otimização das atividades administrativas e negociais, de modo a possibilitar a programação e/ou o planejamento de medidas que tornam os procedimentos e os processos de trabalho cada vez mais rápidos, seguros, integrados, eficientes e, principalmente, acessíveis aos usuários internos e externos.

5.1.5. Em face da abrangência e da capilaridade dos resultados a serem alcançados, no sentido de propiciar o aumento de produtividade e o crescimento da maturidade funcional do MME, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) busca, de forma contínua, a atualização da infraestrutura tecnológica desta Pasta, com vistas a garantir o alto índice de disponibilidade das aplicações e dos serviços com desempenho, qualidade e segurança, o que para a manutenção desse grau de excelência, implica na constante procura ou pesquisa por novas tecnologias e pela manutenção e a sustentação adequada das Soluções de TIC já implantadas, em consonância com os avanços tecnológicos disponíveis no mercado especializado, as necessidades organizacionais e as disposições legais vigentes.

5.1.6. No dia 18 de julho de 2017, o MME firmou o Contrato nº 21/2017, cujo o Objeto trata-se de "Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover a Contratante de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS)", para atender as necessidades de prestação de serviços de manutenção de seu ambiente tecnológico, uma vez que este não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos.

5.1.7. Tal Contrato prevê a execução dos serviços contratados em 3 (três) itens de serviços, sejam eles, a Central de Serviços, que concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo-as para as unidades técnicas que a compõem, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e o gerenciamento dos serviços demandados, a Sustentação de Infraestrutura de TIC, que representa as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias da semana), dos recursos corporativos de TIC e a Melhoria (Projetos/Consultoria), que é responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem a contratação, aumentando assim a maturidade de TIC do órgão.

5.1.8. Ocorre que, em 1º de agosto de 2023, encerra a vigência do Contrato nº 21/2017 e não há possibilidade de prorrogação, conforme os prazos estabelecidos nos instrumentos legais vigentes, o que requer nova contratação dos serviços já realizados no MME, por meio de novo processo licitatório, em que se pretende com esta contratação prover serviços técnicos especializados necessários para manter um ambiente de TIC funcional, estável e seguro, de modo a propiciar e suportar o atingimento das diretrizes e das metas institucionais, que deverá ser baseada no apoio a gestão de serviços internos, na sustentação do ambiente de TIC, na infraestrutura lógica, no fortalecimento de processos de trabalho, no suporte ao ambiente de TIC, no suporte a operação e a administração de recursos e ativos de rede, no processo de melhoria contínua que envolve o apoio, o monitoramento e o gerenciamento de soluções e ferramentas de TIC na aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, a fim de possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro da Pasta, e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

5.1.9. Nesse sentido, destaca-se que os serviços a serem contratados devem ser de natureza continuada, sem a necessidade de dedicação exclusiva, não se confundindo com as atividades administrativas e finalísticas do MME, os quais apresentam características de alta relevância para a manutenção da infraestrutura de TIC e dos dados envolvidos, com impacto direto nos diversos serviços informatizados e nos dados corporativos, em especial, na sustentação adequada dos sistemas de apoio ao negócio, além do atendimento adequado das diversas solicitações de suporte de TIC oriundas dos usuários desta Pasta. Além disso, é importante salientar que há uma diversidade de ferramentas tecnológicas e de fabricantes que compõem o ambiente

computacional do MME, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados e prestados, o que necessita de domínio de conhecimento técnico e de prestação de serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os seus usuários, sendo eles externos ou internos.

5.1.10. Ademais, é importante salientar que a demanda por serviços de operação de infraestrutura de TIC e de atendimento a usuários de TIC aumentou com a atual pandemia ocasionada pelo Coronavírus, que causa a COVID-19, o que levou a maioria dos servidores e dos colaboradores do Ministério a realizarem suas atividades por meio do teletrabalho e, com isso, requereu e vem requerendo das organizações públicas ações no sentido de proverem meios tecnológicos para garantir a operação contínua dos serviços essenciais corporativos com a mesma qualidade, interatividade, disponibilidade e conectividade registradas presencialmente, ofertadas adequadamente por uma infraestrutura de rede moderna e eficaz, administrada e mantida por profissionais com conhecimento apropriado para prestar todo apoio necessário aos usuários, mesmo quando estes encontram-se exercendo suas atividades a distância.

5.1.11. Diante do exposto, faz-se necessária a Contratação ora proposta, a fim de prover o MME de serviços técnicos especializados de TIC, essenciais para manter e aprimorar os recursos tecnológicos e os sistemas da informação, com a finalidade de mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura do MME e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos, que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela área de TIC, a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte a rede e a atualização do modelo contratual, em conformidade com a Portaria da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME) nº 6.432/21, a qual padroniza o modelo de contratação desses serviços para os órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Governo Federal, no qual o MME integra na condição de Órgão Setorial, tendo em vista possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para o cumprimento das competências institucionais legais no âmbito da Geologia, Mineração e Transformação Mineral, Energia Elétrica, Planejamento Energético e Petróleo, Gás Natural e Combustíveis Renováveis.

## 6. Necessidades Tecnológicas

### 6.1. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

6.1.1. O uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como ferramenta para a otimização das atividades administrativas possibilita programar medidas que tornam os procedimentos cada vez mais rápidos, seguros, integrados, eficientes e, sobretudo, acessíveis aos usuários internos e externos, porém a falta ou a indisponibilidade dos recursos de TIC prejudica a continuidade operacional das áreas e gera atrasos na entrega dos projetos de negócio, bem como traz prejuízos à execução das atividades administrativas da instituição, situação que acarretaria transtornos aos usuários que acessam os dados disponibilizados.

6.1.2. Acontece que para tornar essa otimização viável faz-se necessário estabelecer um ambiente propício e com equilíbrio tecnológico e elástico, suficiente para suportar o atingimento das diretrizes e das metas institucionais, o que solicita a aplicação de TIC para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, de forma a propiciar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro das organizações, e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

6.1.3. No exercício de sua competência legal, o MME depende de uma infraestrutura de rede com alta *performance*, segurança, confiabilidade e disponibilidade, a fim de comportar os serviços e as aplicações tecnológicas utilizadas pelas diversas áreas que compõem a sua estrutura organizacional, de maneira a garantir que a informação seja precisa, segura, confiável e a tempo hábil para a tomada de decisão, tanto na gestão dos recursos negociais de minas e energia quanto na execução das atividades dos servidores, dirigentes, visitantes e cooperadores.

6.1.4. Entretanto, para manter um ambiente tecnológico seguro, confiável e disponível, é essencial proporcionar o apoio e a gestão de serviços internos voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte, a operação e a administração de recursos da rede, o processo de melhoria contínua envolvendo o apoio a gestão de contratos de TIC de terceiros junto ao MME, o que se consegue por meio da prestação de serviços por uma equipe técnica robusta, eficaz e com alto conhecimento e relevância, de forma continuada, para a



manutenção da infraestrutura de TIC e dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados legados e nos dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio, além do acompanhamento de serviços de terceiros e a implantação de novas soluções de TIC.

6.1.5. Em função disso, ao longo dos anos, este Ministério vem investindo em recursos de TIC com a finalidade de assegurar tanto a segurança quanto o desempenho de suas atividades institucionais, possibilitando a prestação de serviços com o objetivo de prover recursos e sistemas de informação estáveis e eficazes para a sua estrutura organizacional e aos seus processos institucionais e estratégicos, em que se inclui, dentre outros atributos, a maturidade e a disponibilidade do ambiente, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC, a gestão da sustentação da administração, da operação e o do suporte a rede e a atualização do modelo contratual em conformidade com as legislações vigentes.

6.1.6. No contexto dos aspectos tecnológicos, de modo a manter a abrangência e a capilaridade dos resultados a serem alcançados, o MME busca medidas consistentes na oferta de meios e instrumentos que permitam o aumento de produtividade e de maturidade funcional, haja vista a diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional da Instituição, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados, o que requer o domínio de conhecimento em face dos serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários do MME, sendo eles externos ou internos.

6.1.7. Atualmente, o Ministério dispõe de serviços técnicos que envolvem a implantação, a operação e a gestão continuada da Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, com vistas a provê-lo de serviços de manutenção e de evolução da saúde operacional de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC, com processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), prestados pela empresa Hepta Tecnologia Ltda., por meio do Contrato nº 21/2017 (SEI 0060778) e seus aditivos e apostilamento (SEI 0188399, 0265800, 0307961, 0324139, 0414870 e 0524432), cuja vigência expira em 01/08/2023.

6.1.8. A Contratação vigente tem por objetivo promover a entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento, a implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database* - CMDB), a criação de Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à área de TIC, o aumento da aderência às melhores práticas de mercado, *ITIL* e *CobiT* e aos orientadores do SISP e a consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

6.1.9. Esse modelo de contratação e de execução de serviços implantado no MME possibilita a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e aos demais serviços disponibilizados pela CGTI, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.

6.1.10. Assim, o modelo de prestação dos serviços de infraestrutura de TIC contratado engloba os seguintes serviços:

**a) Central de Serviços** - Concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo-as para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados, em que o serviço é realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de Gerenciamento de Demandas (ITSM) na Central de Serviços. Ela é dividida nos seguintes níveis:

**a.1 - Serviço de Atendimento de 1º Nível** - É a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades, independente de sua complexidade por meio de *scripts* ou roteiros e suportadas pela Base de Conhecimento.

**a.2 - Serviço de Atendimento de 2º Nível** - É a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de *scripts* ou roteiros e suportadas pela Base de Conhecimento.

**a.3 - Serviços de Atendimento de 3º Nível** - É a modalidade de atendimento a demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º Níveis, dada a complexidade e a natureza de especialização, e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido.

**b) Serviços de Manutenção da Saúde Operacional** - Referem-se aos serviços de sustentação e monitoramento, os quais representam as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, das rotinas e das iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7, os recursos corporativos de

TIC. As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar as condições de risco para a continuidade dos negócios do MME e as interrupções de serviços de forma precoce, em que o serviço é executado com o uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

**c) Melhoria Contínua de Serviços** - É responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem a contratação, aumentando a maturidade de TIC.

6.1.11. Na categoria de serviços denominada Melhoria Contínua de Serviços, são considerados os serviços referentes ao estudo, à proposta e à implementação de melhoria nos processos de serviços; à implementações de novas soluções de mercado com vistas à melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TIC; às atualizações tecnológicas para a adequação das soluções em produção; ao atendimento das necessidades de negócio e apoio a governança de TIC por meio de prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle de novos serviços e tecnologias, sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte a decisão e outras correlatos. Os processos de melhoria em governança de TIC têm necessariamente e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas aprovadas pelo MME e a empresa contratada, e, os artefatos a serem entregues pela Contratada para os processos de apoio a governança de TI são estabelecidos, caso a caso, quando da abertura da Ordem de Serviço (OS).

6.1.11.1. Assim sendo, no sentido de atender as necessidades de evolução e melhoria contínua, a Contratação vigente adotou o modelo de mensuração e o controle das demandas estruturado pela metodologia de Gerenciamento de Projetos desenvolvida e orientada pelo SISP e gerido pela Secretaria de Logística de Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), vigente época, que foi elaborado com o objetivo de ser um instrumento de auxílio para os gestores públicos planejarem a administração dos seus recursos de TIC, no qual o nível de aderência depende de fatores como realidade, cultura e maturidade em Gerenciamento de Projetos, estrutura organizacional, tamanho dos projetos, dentre outros fatores.

6.1.11.2. Caracterizada pela utilização de um conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos, a MGP/SISP permite aos órgãos contratantes balizarem sua forma de gerenciamento mediante a utilização de métodos e etapas a serem seguidas, visando a produção de serviços por meio da consecução dos processos de gerenciamento de projetos, com o objetivo de ampliar a capacidade de melhorar a governança, o que reflete em aumento da eficácia dos resultados, eficiência dos processos e da produtividade, com menor dependência do domínio e do armazenamento de conhecimento em poder das pessoas, aumentando a retenção e o controle da estrutura da organização pública.

6.1.11.3. Então, baseado nesses direcionamentos e considerando as orientações contidas na MGP/SISP (versão 1.0), o MME optou pela utilização do método de mensuração de projetos estruturado no Item 13 – Planilha de Mensuração de Projetos (SEI 0033492) da referida metodologia, que expressamente ressalva a necessidade de adequação e ajustes, orientando a definição de artefatos a serem entregues de acordo com a realidade e o nível de maturidade de cada organização.

6.1.11.4. Os indicadores utilizados pelo MME, obtidos com a orientação da planilha sugerida pela MGP/SISP, para a aferição do tamanho e da graduação da demanda de serviço são determinantes para o dimensionamento do esforço de execução e para o gerenciamento dos serviços de melhoria e, encontram-se referenciados na planilha construída e indicada no ANEXO III (0033492) do Termo de Referência, que culminou na celebração do Contrato nº 21/2017, que tem caráter mandatário para a execução contratual, até mesmo pelo adensamento conceitual que lhe foi agregado pela característica de mensuração por pacotes mínimos de serviços que norteiam o dimensionamento de cada processo e/ou projeto de melhoria.

6.1.11.5. É importante citar alguns aspectos ou critérios relevantes quanto aos serviços de melhoria contínua, cujas tabelas, fórmulas e demais informações que definiram os critérios de avaliação estão descritas no ANEXO III SEI (0033492) do Termo de Referência da Contratação SEI (0033136), tais como:

**a) Processo de mensuração de demanda** - Os serviços de melhoria se caracterizam pela grande variação de complexidade e do tempo para sua execução e, em função disso, são demandados por meio de Ordens de Serviços específicas por cada demanda de melhoria, atendido o fluxo apresentado, na qual a Planilha de Mensuração é utilizada para o correto dimensionamento das demandas;

**b) Dimensionamento do esforço de execução** - Para a qualificação do tipo de demanda é atribuída ponderação/peso aos fatores de avaliação definidos pelo MME, tecnicamente tratados na MGP/SISP como critérios de avaliação, a saber:

**b1) Complexidade** - Composta pelos subfatores “tecnologia principal”, “relevância” e “riscos”;

**b2) Pacote Mínimo de Serviços** - Unidade mínima e indivisível do esforço de execução necessária às entregas esperadas, nele considerados todos e quaisquer esforços necessários, equivalentes até 01 (um) ciclo diário legal de trabalho, dedicação, competências e produtividade de 01 (um) profissional. Refere-se ao dimensionamento obtido pela quantidade de pacotes de serviços estimados para a consecução do processo de melhoria/projeto, no qual o gerenciamento direto e imediato do processo de melhoria/projeto não é computado como esforço para o dimensionamento do Pacote Mínimo de Serviço.

**b3) Tempo máximo para execução** - É a diferença, em dias úteis, entre a data de início e a data projetada para o término do projeto, considerando o calendário do projeto;

**b4) Equipe envolvida** - Este critério avalia o projeto pela quantidade de pessoas necessárias ou imprescindíveis ao projeto por exercerem funções independentes, em parte, ou no todo, e como tal são considerados como membros da equipe de projeto;

**b5) Participação de recursos externos** - Atribui peso pela participação compulsória ou facultativa de outros fornecedores, fabricantes, entidades e organizações externas ao órgão do projeto; e

**b6) Interligação entre os projetos** - Atribui peso a relação que o projeto possua com outros projetos do MME.

**c) Dimensionamento do tamanho dos projetos (MGP/SISP)** - O MME não incluiu o esforço de execução na manutenção programada com a elaboração de todos os artefatos a serem entregues. Assim, o tamanho de cada processo de melhoria será definido após a construção da Planilha de Mensuração, obtida pelos resultados da atribuição dos fatores de avaliação eleitos pelo Ministério, tecnicamente tratados na MGP/SISP como critérios de avaliação. Os processos de melhoria, sempre iniciados pela Requisição de Mudança - RDM, são classificados, conforme orientação do SISP, como pequeno, médio e grande, na mesma proporção da mensuração dos esforços de execução necessária à consecução do processo de melhoria e em conformidade com os resultados, em pontos, do dimensionamento da execução;

**d) Modelo de entrega para a melhoria contínua** - Considerando a orientação da MGP/SISP, a época, o MME adotou o padrão de entrega de artefatos conforme planilha customizada, em consonância com o nível de maturidade tecnológica do Órgão, respeitando todos os ciclos de entrega para a implementação de tecnologias e das necessidades demandadas; e

**e) Estabelecimento dos quantitativos de USUs para mudanças evolutivas** - O valor médio de mercado, praticado para a USU, foi valorado em R\$ 19,06 (dezenove reais e seis centavos), valor vigente a época, e o valor unitário médio, para o Pacote Mínimo de Serviços convertido em USUs, foi estabelecido como sendo a representação para 01 (um) Pacote Mínimo de Serviço com quantitativo de 97,36 (noventa e sete e trinta e seis) USUs, a ser praticado durante a execução contratual para a quantificação dos esforços inerentes aos Serviços de Melhoria.

6.1.12. Para suportar a medição dos serviços e a variação na complexidade dos serviços contratados foi usado o como modelo conceitual a unidade referencial básica denominada Unidade de Serviço Universal (USU), a qual é formulada a partir da pesquisa de preços no mercado especializado, na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, da diversidade tecnológica, da complexidade das atividades de catálogo e do esforço dispendido, ainda que diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, em que se modifica, também, a especialização dos executores que darão cumprimento as tarefas que a compõem, assim como os métodos e os processos para a execução, os custos operacionais de cada serviço e, por consequência, o peso relativo dessas USUs. A USU foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar a totalidade das atribuições, das atividades e das tarefas necessárias executadas pelo MME, considerando todas as variáveis a adequada execução de suas atividades e tarefas.

6.1.13. Por conseguinte, com a finalidade de estimar a quantidade de USUs a serem contratadas, a época, para atender as necessidades do MME, considerou-se para a Central de Serviço - o total de requisições e chamados abertos no período de um ano, para a Manutenção da Saúde Operacional - a quantidade dos itens de configuração, a diversidade tecnológica e a sua relevância na sustentação do ambiente e para o Suporte ao Processo de Melhoria Contínua dos Serviços - a quantidade e a multiplicidade de processos de melhoria no ambiente que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade, conforme expresso na Tabela 2.

ESTIMATIVA DE CONSUMO DE USU'S POR ITEM DE SERVIÇO				
ESTIMATIVA DO CONTRATO Nº 21/2017 (SEI 0060778)				
CENTRAL DE SERVIÇOS				
ID	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE (USU POR TIPO)	QUANTIDADE (CHAMADOS)	TOTAL DE USU
1	Registro e classificação de chamados	1	1.098	1.098
2	Resolução de solicitação de serviços	4	800	3.200
3	Resolução de incidente de severidade 1	7	150	1.050
4	Resolução de incidente de severidade 2	8	98	784
5	Resolução de incidente de severidade 3	9	50	450
QUANTIDADE TOTAL MENSAL				6.582,00
QUANTIDADE TOTAL ANUAL				78.984,00
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI				
QUANTIDADE TOTAL MENSAL				22.727,81
QUANTIDADE TOTAL ANUAL				272.733,72
MELHORIA (PROJETOS/CONSULTORIA)				
QUANTIDADE TOTAL MENSAL				7.302,00
QUANTIDADE TOTAL ANUAL				87.624,00

Tabela 2 - Estimativa de Consumo de USUs por Item de Serviço

6.1.14. Nesse sentido, o quantitativo de USUs indicado na Tabela 2 serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços, em que na Central de Serviços e nas Melhorias o pagamento é efetuado pela quantidade de USUs efetivamente executados, enquanto a remuneração da manutenção da saúde operacional é efetuada com base em um valor mensal determinado pela apuração dos fatores que compõem o ambiente de sustentação.

6.1.15. As USUs deverão ser utilizadas entre os itens de serviços durante a execução e o seu quantitativo poderá variar entre os meses, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de demandas, ampliação do ambiente de sustentação, priorização das tarefas e de mudanças estratégicas e novos procedimentos entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente.

6.1.16. Os valores vigentes dos serviços contratados foram celebrados no 6º Termo Aditivo ao Contrato nº 21/2017 (SEI 0524432), os quais encontram-se expressos na Tabela 3.

ESTIMATIVA DO VALOR ANUAL DO CONTRATO Nº 21/2017					
UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO		VALORES VIGENTES 6º TERMO DE APOSTILAMENTO			
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO USU (R\$)	VALOR ANUAL (USU)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	Central de Serviços	21,96	78.984,00	144.540,72	1.734.488,64
2	Sustentação de Infraestrutura de TI		230.618,25	422.031,40	5.064.376,77
3	Melhoria (Projeto/Consultoria)		19.904,04	36.424,39	437.092,72
VALORES TOTAIS			329.506,29	602.996,51	7.235.958,13

Tabela 3 - Estimativa do valor anual do Contrato nº 21/2017

6.1.17. Os conceitos de cada tipo de demanda encaminhada à Central de Serviços são suportados por processos adequados, conforme o seu tipo, e, os conceitos de cada tipo de demanda, bem como as premissas para o seu atendimento estão abarcados nos seguintes processos:

a) **Gerenciamento de Incidentes** - É o processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes. Um Incidente pode ser caracterizado pela ocorrência de algum dos fatos listados como a interrupção não planejada de um serviço de TIC, a redução da qualidade de um serviço de TIC e a falha de um Item de Configuração (IC) que ainda não tenha impactado um serviço de TIC. Para a Contratação vigente, um incidente pode ser caracterizado pela ocorrência de alguns fatos, como a interrupção não planejada de um serviço de TIC, a redução da qualidade de um serviço de TIC e a falha de um que ainda não tenha impactado um serviço de TIC. Toda mudança é precedida de uma Requisição de Mudança (RDM), que poder do tipo:

I) **Padrão** - Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos predefinidos;

II) **Emergencial** - Mudança que deve ser implementada o mais rápido possível, como por exemplo, solucionar um Incidente de Severidade 1 que necessite de mudança;

III) **Evolutiva** - Qualquer mudança que implique adição, modificação, substituição ou remoção de componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional; e

IV) **Normal** - Qualquer mudança que não seja considerada Padrão, Emergencial ou Evolutiva.

b) **Gerenciamento de Problemas** - É o processo responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, no qual o problema pode ser o foco de um ou mais incidentes. Para a Contratação vigente, problema é definido como a causa raiz de um ou mais problemas.

c) **Gerenciamento de Mudanças** - É o processo que tem como propósito realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças, de forma que os serviços de TIC sofram o mínimo de interrupções. Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TIC. Para a Contratação vigente, mudança é qualquer atividade de adição, modificação, substituição ou remoção de algo possa surtir efeitos sobre um ou mais serviços de TIC.

d) **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço** - É o processo que tem por objetivo garantir que os ativos exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados, e que as informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias. Para a Contratação vigente, são considerados Itens de Configuração (IC), que todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TIC como, por exemplo, *hardware*, *software*, Catálogo de Serviços e documentação de processos.

6.1.18. Logo, os processos de Gerenciamento de Mudanças, de Incidentes, de Problema, de Cumprimento de Requisições e de Configuração de Ativos de Serviço são integrados, o que possibilita a correlação das RDMs.

6.1.19. Para a gestão de mudanças, foi formalizado um Comitê de Gestão de Mudanças (CGM), denominado Comitê Consultivo de Mudanças (CCM), formado por representantes de todas as áreas que provêm serviços de TIC, áreas de negócio envolvidas, fornecedores, parceiros e outros envolvidos, o qual é responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudança, conforme documento de formalização (SEI 0273923). O CGM refere-se a um grupo de pessoas que dão suporte, avaliam, priorizam, autorizam e agendam as mudanças.

6.1.20. Além disso, é importante destacar outros processos ou ações aplicadas no escopo da prestação dos serviços contratados, quais sejam:

a) **Cumprimento de Requisições** - É um termo genérico usado para descrever os diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários do MME, nas quais as requisições possuem as seguintes características:

- De baixo custo;
- De baixo risco;
- Frequentemente executadas; e
- Eventualmente consultivas.

b) **Manutenção da Saúde Operacional** - Compreende a execução das atividades relacionadas à administração, ao gerenciamento, ao monitoramento, ao suporte e à operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC necessários ao adequado funcionamento desta infraestrutura, bem como a manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais do órgão, incluindo as atividades continuadas e rotineiras. É importante aqui distinguir o entendimento aplicado às atividades continuadas daquele aplicado às atividades rotineiras, a saber:

- **Atividades continuadas** - Atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para o seu início ou tempo de duração. Como exemplo podem ser citadas as atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos; e
- **Atividades rotineiras** - Atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TIC, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de verificação diária dos *log's* de *backup*, realizada diariamente, no início de cada expediente e a atividade de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado *link* de comunicação, a ser realizado ao final de cada mês.

c) **Melhoria Contínua de Serviços** - Tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, tendo como objetivo final o atendimento ao usuário final dos serviços do órgão, seja ele interno ou público. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.

**d) Utilização de Soluções de Monitoração, de Gestão (ITSM) e de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas** - No MME, são utilizadas as Soluções de Monitoração, de Gestão e de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas:

- **Solução de Monitoração** - *Zabbix* (*Software* livre fornecido pela Contratada);
- **Solução de Gestão (ITSM)** - *Open-Source Ticket Request System (OTRS)* - *Software* livre fornecido pela Contratada; e
- **Solução de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas** - Cofre de Senhas - *Software* proprietário fornecido pela Contratada como item de serviço.

6.1.21. As atividades de sustentação da infraestrutura de TIC envolve todos os componentes e as tecnologias empregados na infraestrutura centralizada de TIC do órgão, assim como os serviços de TIC disponibilizados por esta infraestrutura, abrangendo não apenas o ambiente de produção, mas também os ambientes de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os componentes, as tecnologias e os serviços de TIC cobertos pelas atividades de sustentação da infraestrutura de TIC são:

**a) Serviços de Diretório** - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos serviços de diretório de rede corporativa em funcionamento no órgão, incluindo as atividades como: administração dos servidores de domínios, administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais (OU's), grupos de trabalho, impressoras, etc.); administração e manutenção dos *logon's scripts* e *group policies*, que visam automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, à segurança, ao desempenho, ao controle, à operação e ao funcionamento adequado dos serviços de diretório; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado; elaboração de documentação técnica (nota técnica, relatórios, estudos e outros), sempre que demandado pela Contratante, referente a soluções e/ou ferramentas de TIC inerentes a esta Categoria de Serviço; elaboração, implantação e monitoramento de projeto de soluções e/ou ferramentas de TIC, inerentes a esta Categoria de Serviço, sempre que demandado pela Contratante e atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo serviços de diretórios, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;

**b) Servidores e respectivos Sistemas Operacionais** - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as seguintes atividades: administração de todos os servidores que compõem a infraestrutura do órgão (de aplicação, de rede, de arquivos, *WEB*, de mensageria, de impressão, virtualização, de acesso remoto, entre outros), incluindo servidores físicos e virtuais, e de configuração e customização de sistemas operacionais *Windows Server* e *Linux*, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão; configuração e customização de sistemas operacionais *Windows Server* e *Linux*, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão, configuração, customização, operação e otimização de *softwares* básicos e ferramentas; avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes, administração das soluções de virtualização de servidores; administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias, assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais, solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo servidores e sistemas operacionais, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;

**c) Rede de Dados e de Telefonia IP** - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de *hardware* e *software* integrantes das redes de dados e de telefonia, incluindo as atividades como: administração das redes de dados e redes de telefonia IP, LAN, WAN e WLAN, com e sem fio; administração dos ativos de rede; monitoramento de *links* de internet e *links* WAN; monitoramento da infraestrutura de *rack* para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede; execução de rotinas de impressão; execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas; controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.); conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física; administração dos serviços de rede IP (VLANs, máscaras de rede, subredes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, RAS, etc.); administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios Internet, extranet e Intranet; administração de *WEB Services*; administração de serviços de mensageria e correio eletrônico; administração dos serviços de *backup* de servidores; suporte a elaboração das políticas de cópia de segurança

(*backup*) de dados, configurações, imagens, serviços e servidores de rede, administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc, administração e provimento, mediante autorização do órgão, de acessos externos à rede corporativa (*Dial-Up*, *VPN*, etc.); elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias; apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos, administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, à segurança, ao desempenho, ao controle, à operação e ao funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e telefonia IP, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;

**d) Banco de Dados** - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas a seguir: administração, *tunning*, auditoria e reestruturação dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD'S) em funcionamento no órgão, em todos os ambientes, e cobrindo toda a diversidade tecnológica adotada (*MS SQL Server*, *MySQL*, etc.); administração de servidores de banco de dados; administração de bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, *views*, *stored procedures*, *triggers*, *functions*, etc.); apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados; gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido; administração de sistemas de *backup* e recuperação de bancos de dados; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias; apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados; gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido; administração de sistemas de *backup* e recuperação de bancos de dados; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias; apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBDs, bancos de dados e bases de dados; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, mediante a abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado; atendimento em terceiro nível a usuários na solução de problemas envolvendo sistemas de banco de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada; levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento e homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de sistemas operacionais da Contratante e de seus servidores de aplicações e plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas dos órgãos;

**e) Serviços de Mensageria** - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de mensageria (correio eletrônico e colaboração corporativa), incluindo as atividades relacionadas abaixo: administração dos recursos de *hardware* e *softwares* componentes das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa, tais como servidores, *webmail* e serviços *SMTP*, *POP3* e *IMAP*; suporte as atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico, elaboração de *scripts* para a automatização de rotinas operacionais (*backup*) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico; suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (*backup*) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias; apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo correio eletrônico e colaboração corporativa, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;

**f) Segurança da Informação** - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação, incluindo as atividades relacionadas a seguir: administração dos recursos de *hardware* e *softwares* componentes das soluções de segurança da informação, tais como *firewalls*, *IPD's*, *IDS's*, antivírus, antispam, entre outros; suporte técnico a usuários e demais equipes de TI,

referente à segurança da Informação; suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional do órgão; suporte ao desenvolvimento de procedimentos e de planos de contingência que garantam a continuidade e/ou a recuperação dos negócios do órgão diante de ameaças e interrupções inesperadas; emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários do órgão; análise e interpretação dos *logs* gerados pelas ferramentas de segurança, como execução das medidas corretivas aplicáveis; aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes no órgão; identificação dos riscos à segurança das informações do órgão, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas; apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação; análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios *web* permitidos; administração de certificados digitais; apoiar no gerenciamento de identidades privilegiadas utilizando-se de ferramenta a ser fornecida pela contratada para esse fim; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle e operação dos componentes das soluções de segurança da informação; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, mediante a abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão; documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo soluções de segurança da informação, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada; e

**g) Armazenamento Corporativo de Dados** - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de armazenamento corporativo de dados, incluindo as atividades relacionadas a seguir: administração dos recursos de *hardware* e *softwares* componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como *storages*, *switches* SAN, discos rígidos, entre outros; atualização dos sistemas operacionais de servidores com *drivers* e *firmwares*, visando acesso aos *storages* e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão; administração de LUN's (*Logical Unit Number*) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados; apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de armazenamento corporativo de dados; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão, elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo armazenamento corporativo de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

6.1.22. Dessa forma, salienta-se que, com base no conjunto de boas práticas que abarcam a Contratação vigente, o Ministério busca atender as necessidades de negócio pelo aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estão baseados em quatro pilares:

- Acordos de Níveis de Serviço (ANS);
- Central de Serviços (*Service Desk*);
- Manutenção da Saúde Operacional; e
- Melhoria Contínua dos Serviços.

6.1.23. Nesse contexto, dentre os pilares que buscam atender as necessidades negócio do MME, com foco no aumento da qualidade dos serviços informacionais, está o Acordo de Nível de Serviço (ANS), que representa o elemento para aferir a qualidade e a eficácia dos serviços prestados, cujas situações abrangidas pelo ANS se referem a fatos cotidianos da execução do Contrato. Os indicadores de níveis desses serviços utilizados, alterados pelo 2º Termo Aditivo (SEI 0265800) ao Contrato nº 21 /2017 (SEI 0060778), encontram-se dispostos na Tabela 4.



INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO - PROCESSO DE ATENDIMENTO A CHAMADOS							
NOME	DESCRIÇÃO	MEDIÇÃO	MÉTRICA	PERFIL DE ATENDIMENTO	PERIODICIDADE	MEDIDAS CORRETIVAS	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO
CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADO							
INS1 – Tempo de Classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"	96,25% dos chamados classificados em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.	Solução de ITSM
REQUISIÇÃO DE SERVIÇO							
INS2 – Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"	Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido	Solução de ITSM
INCIDENTES							
INS3 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 1"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 1" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de severidade 1 resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.	Solução de ITSM
INS4 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 2"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 2" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de severidade 2 resolvidos em até 6 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM
INS5 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 3"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 3" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de severidade 3 resolvidos em até 10 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM
REQUISIÇÃO DE MUDANÇAS							
INS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso	Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso no período	Percentual de mudanças executadas com sucesso no período	97,75% das mudanças executadas com sucesso no período	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.	Solução de ITSM
DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS							
		Percentual do tempo de					

INS7 – Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria	disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibiliza da pela contratada
INS8 – Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês	Sustentação e operação de ambiente	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido	Ferramenta de monitoração a ser disponibiliza da pela contratada
INS9 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de arquivos	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibiliza da pela contratada
INS10 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibiliza da pela contratada
GERENCIAMENTO CGTIC							
INS11 – Tempo de atendimento de chamadas*	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total atendidas em até 25 segundos	85% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de Serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço	URA
INS12 – Taxa de abandono de ligações em espera*	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Percentual de chamadas abandonadas	Inferior a 4,5%	Central de Serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	para cada ponto percentual não atendido	URA
INS13 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de respostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida pelo usuário	85% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom"	Central de Serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido	Pesquisa de Satisfação da Ferramenta de Service Desk, ou soluções de pesquisa via web, ou pesquisas dirigidas por outros meios

Tabela 4 - Indicadores de Níveis de Serviço - Processo de Atendimento a Chamados

6.1.24. Todos os os incidentes são classificados de acordo como os critérios de severidade definidos nos conceitos descritos abaixo, os quais encontram-se dispostos na Tabela 5.

I - Para a classificação de Incidentes foram usados 2 (dois) critérios básicos:

**a) Impacto** - Classifica a importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança que possam vir a surtir no negócio.

- **Alto** – Pode afetar totalmente o negócio do órgão/empresa;
- **Médio** – Pode afetar parcialmente o negócio do órgão/empresa; e
- **Baixo** – Pode afetar minimamente o negócio do órgão/empresa.

**b) Urgência** - Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança pode impactar significativamente o negócio.

- **Alta** – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para o restabelecimento dos serviços;
- **Média** – Sugere a tomada de ação de forma programada a fim de garantir que esta não mude seu estado para alta; e
- **Baixa** – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.

CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADES E DE INCIDENTES				
URGÊNCIA		IMPACTO		
		ALTO	MÉDIO	BAIXO
	ALTO	severidade 1	severidade 1	severidade 2
	MÉDIO	severidade 1	severidade 2	severidade 3
	BAIXO	severidade 2	severidade 3	severidade 3

Tabela 5 - Classificação de Severidades e de Incidentes

6.1.25. A entrega dos serviços é realizada por meio de Catálogo de Serviços e da Base de Conhecimento, da implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*), da criação de base histórica dos tratamentos de incidentes e das solicitações à área de TIC, do aumento da aderência às melhores práticas de mercado, *ITIL* e *CobiT* e aos orientadores do SISP, da consolidação do modelo de contratação de serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

6.1.26. O Catálogo de serviços em uso pelo MME SEI (0567743) contempla o detalhamento das atividades realizadas no Ministério, assim como as demais informações relacionadas a cada atividade, dentre as quais destacam-se disciplina, grupo, nome, descrição, serviço, SLA (min), SLA classificação, severidade, USU, descrição do serviço, fila responsável, natureza do serviço, afinidade, base de conhecimento, especialidade, tipo de tarefa, frequência, calendário e grupo de serviço. De modo a clarificar o entendimento, a Tabela 6 explicita a organização do Catálogo de Serviços em uso pelo MME, SEI (0616292).

ORGANIZAÇÃO DO CATALÁGO DE SERVIÇOS	
<b>GRUPO : 0. CENTRAL DE SERVIÇOS</b>	
NOME: 0.0. REGISTRO DE CHAMADOS	
0.0.1. Registro e Classificação	
<b>GRUPO: 1. SUPORTE</b>	
NOME: 1.1. ITENS ORGANIZACIONAIS	
1.1.1. Usuários	
1.1.2. Caixas postais de correio eletrônico	
1.1.3. Domínios (LDAP)	
1.1.4. Grupo de usuários	
1.1.5. Redes locais geograficamente distintas	
NOME: 1.2. ITENS DE HARDWARE	
1.2.3. <i>Desktops e Notebooks</i>	
1.2.4. <i>Tablets, Smartphones, etc</i>	
1.2.5. Impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos	
1.2.15. Terminais de telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )	
<b>GRUPO: 2. SUSTENTAÇÃO</b>	
NOME: 2.1. ITENS ORGANIZACIONAIS	
2.1.1. Usuários	
2.1.2. Caixas postais de correio eletrônico	
2.1.3. Domínios (LDAP)	
2.1.4. Grupo de usuários	
2.1.5. Redes locais geograficamente distintas	
2.2. ITENS DE HARDWARE	
2.2.1. Servidores físicos	
2.2.2. Servidores virtuais	
2.2.3. <i>Desktops e Notebooks</i>	
2.2.4. <i>Tablets, Smartphones, etc</i>	
2.2.5. Impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos	
2.2.6. <i>Storages</i> corporativos	
2.2.7. Sistema <i>Backup</i>	
2.2.8. <i>Switches</i>	
2.2.9. VLANs ativas	
2.2.10. Roteadores	
2.2.11. <i>Links</i> com a Internet	
2.2.12. <i>Links</i> WAN (primitivos)	
2.2.13. Sistemas ou <i>Hardware</i> de Segurança da Informação	
2.2.14. Ativos ou passivos de rede e <i>Wifi</i>	
2.2.15. Terminais de telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )	
2.3. ITENS DE SOFTWARE	
2.3.1. Gerenciador de Banco de Dados	
2.3.2. Servidor WEB (IIS, Apache e outros)	
2.3.3. Servidor de Aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	
2.3.4. Servidor de Correio Eletrônico	
2.3.5. Servidor de virtualização	
2.3.6. Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TI	
2.3.7. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TI	
2.3.8. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TI	
2.3.9. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	
2.3.10. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	
2.3.11. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	
2.3.12. Dispositivos com Identidades Privilegiadas Gerenciadas	
2.3.13. Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	
2.4. SERVIÇOS DE TI DISPONIBILIZADOS	
2.4.1. Sistemas aplicativos	
2.4.2. Sistemas WEB (Internet, intranet e extranets)	
2.9. SOLICITAÇÃO TÉCNICA	
2.9. Requisição de Mudança	
<b>GRUPO: 3. DESENVOLVIMENTO</b>	
3.1. DESENVOLVIMENTO	

3.1. DESENVOLVIMENTO	
3.1.2. Manutenção Evolutiva	
3.1.3. Acesso a Sistema	
<b>GRUPO: 3. MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL - MSO</b>	
<b>NOME: 3.1. ITENS ORGANIZACIONAIS</b>	
3.1.1. Usuários	
3.1.2. Caixas Postais de Correio Eletrônico	
3.1.3. Domínios (LDAP)	
<b>NOME: 3.2. ITENS DE HARDWARE</b>	
3.2.2 - Servidores Virtuais	
3.2.3 - Desktops e Notebooks	
3.2.6. Storages Corporativos	
3.2.7. Sistema de Backup	
3.2.11. Links com a Internet	
3.2.12. Links WAN (privativos)	
3.2.13. Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	
3.2.14. Ativos ou Passivos de rede Wi-Fi	
3.2.15. Terminais de Telefonia IP (apenas hardware)	
<b>NOME: 3.3. ITENS DE SOFTWARE</b>	
3.3.1. Gerenciador de Banco de Dados	
3.3.3. Servidor de Aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	
3.3.4. Servidor de Correio Eletrônico	
3.3.5. Servidor de Virtualização	
3.3.8. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TI	
<b>NOME: 3.4. SERVIÇOS DE TI DISPONIBILIZADOS</b>	
3.4.1. Sistemas e Aplicativos	
<b>NOME: 3.5. VINCULADAS</b>	
3.5.1. Manutenção da Saúde Operacional	
<b>NOME: 3.6. AVULSAS</b>	
3.6.1. Manutenção da Saúde Operacional	
*1 Para cada descrição tem o serviço a ser executado, existe a disciplina e os demais dados relativos a cada serviço contemplado no Catálogo.	

Tabela 6 - Organização do Catálogo de Serviços em uso

6.1.27. Diante disso, está explicitada na Tabela 7, extraída do Catálogo de Serviços em uso pelo MME (SEI 0616292), a relação das principais atividades desenvolvida no Ministério, os principais serviços executados, e os demais dados relativos a cada serviço /atividade executada.

RELAÇÃO DA PRINCIPAIS ATIVIDADES/SERVIÇOS EXECUTADOS NO MME DISPOSTAS NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS EM USO								
ID	DISCIPLINA	SERVIÇO	SLA (min)	SLA (Classificação)	SEVERIDADE	USU	AFINIDADE	GRUPO SERVIÇO
1	Mudança Padrão	Acesso a caixas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
2	Mudança Padrão	Enviar e-mail em nome de outra caixa	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
3	Mudança Padrão	Alterar configurações de servidores virtuais	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores virtuais
4	Mudança Padrão	Conceder/revogar acessos /permissões	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais



5	Mudança Padrão	Conceder/revogar acessos /permissões	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Storages</i>
6	Mudança Padrão	Reiniciar serviço	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor <i>WEB</i>
7	Mudança Padrão	Liberar espaço em disco	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor <i>WEB</i>
8	Mudança Padrão	Conceder acessos/permissões	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
9	Mudança Padrão	Reiniciar serviço	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
10	Mudança Padrão	Liberar espaço em disco	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
11	Mudança Padrão	Conceder/Revogar acessos /permissões	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
12	Requisição de Serviço	Configuração e atualização de aplicativos e <i>softwares</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
13	Requisição de Serviço	Desinstalar aplicativos e <i>softwares</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
14	Requisição de Serviço	Homologar aplicativos e <i>softwares</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
15	Requisição de Serviço	Instalação de aplicativos e <i>softwares</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
16	Requisição de Serviço	Configuração e atualização de aplicativos e <i>softwares</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas

17	Requisição de Serviço	Instalar/remover/configurar sistemas corporativos ou institucional	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas
18	Requisição de Serviço	Desinstalar aplicativos e softwares	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas
19	Requisição de Serviço	Licenciado – Instalar /Remover aplicativos e softwares	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas
20	Requisição de Serviço	Homologar - Aplicativos e softwares	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas
21	Requisição de Serviço	Instalação de aplicativos e softwares	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas
22	Evento de Sustentação	2.1.3.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
23	Evento de Sustentação	2.1.5.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
24	Evento de Sustentação	2.2.1.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
25	Evento de Sustentação	2.2.10.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
26	Evento de Sustentação	2.2.11.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Links com a Internet
27	Evento de Sustentação	2.2.12.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Links WAN
28	Evento de Sustentação	2.2.13.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação

29	Evento de Sustentação	2.2.14.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e Wi-Fi
30	Evento de Sustentação	2.2.15.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP (apenas hardware)
31	Evento de Sustentação	2.2.2.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
32	Evento de Sustentação	2.2.5.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
33	Evento de Sustentação	2.2.6.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Storages
34	Evento de Sustentação	2.2.7.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Backup e Restore de Dados
35	Evento de Sustentação	2.2.8.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Switches
36	Evento de Sustentação	2.2.9.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de VLANs
37	Evento de Sustentação	2.3.1.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciador de Banco de Dados
38	Evento de Sustentação	2.3.10.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de processos
39	Evento de Sustentação	2.3.11.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sis. de Identidades Privilegiadas
40	Evento de Sustentação	2.3.12.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas
41	Evento de Sustentação	2.3.13.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso
42	Evento de Sustentação	2.3.2.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB



43	Evento de Sustentação	2.3.3.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)
44	Evento de Sustentação	2.3.4.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Correio Eletrônico
45	Evento de Sustentação	2.3.5.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
46	Evento de Sustentação	2.3.6.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infra. de TI
47	Evento de Sustentação	2.3.7.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infra. de TI
48	Evento de Sustentação	2.3.8.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI
49	Evento de Sustentação	2.3.9.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos
50	Evento de Sustentação	2.4.1.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
51	Evento de Sustentação	2.4.2.1 - Restabelecer	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
52	Incidente	Desbloquear conta	600	240	3	7	Central de Serviço	Serviço de Objeto no Active Directory
53	Incidente	Outros incidentes relacionados à usuários	600	240	3	7	Central de Serviço	Outros
54	Incidente	Recrutar perfil	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Perfil de usuário
55	Incidente	Resetar senha	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Senhas e Credenciais

56	Incidente	Falha no bloqueio de mensagens maliciosas, vírus	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
57	Incidente	Falha no carregamento de agenda	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
58	Incidente	Falha no carregamento de calendário	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
59	Incidente	Falha no carregamento de tarefas	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
60	Incidente	Falha no carregamento dos contatos	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
61	Incidente	Falha no envio de <i>e-mail</i>	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
62	Incidente	Falha no recebimento de <i>e-mail</i>	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
63	Incidente	Outros incidentes relacionados à correio eletrônico	240	240	1	9	Central de Serviço	Outros
64	Incidente	Outros incidentes relacionados à grupos de usuários	600	240	3	7	Central de Serviço	Outros
65	Incidente	Falha na captura, transferência de ligações	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP
66	Incidente	Falha na discagem, recebimento de ligações, ramal mudo	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP
67	Incidente	Outros incidentes relacionados à telefonia	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP
68	Incidente	<i>Desktop</i> e <i>notebook</i> sem rede	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
69	Incidente	Falha de conexão à acesso remoto	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
								Serviço de Periféricos e

70	Incidente	Falha de funcionamento de cabos	240	240	1	9	Central de Serviço	Acessórios de Computador
71	Incidente	Falha de funcionamento de estabilizador	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador
72	Incidente	Falha de funcionamento de monitor	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador
73	Incidente	Falha de funcionamento de <i>mouse</i>	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador
74	Incidente	Falha de funcionamento de teclado	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador
75	Incidente	Falha de inicialização em sistemas operacionais	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional
76	Incidente	Falha de relação de confiança no domínio	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Domínio
77	Incidente	Falha na funcionalidade de sistema institucional	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
78	Incidente	Falha na funcionalidade do aplicativo, <i>software</i> e sistema	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
79	Incidente	Falhas no acesso à VPN	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
80	Incidente	Falta de permissão compartilhamentos e dados	600	240	3	7	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
81	Incidente	Internet lenta	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)

82	Incidente	Lentidão em sistemas operacionais	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional
83	Incidente	Localização de arquivos ou pastas	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviços de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de dados
84	Incidente	Outros incidentes relacionados à <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	360	240	2	8	Central de Serviço	Outros
85	Incidente	Remoção de código malicioso	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Antivírus
86	Incidente	Sem acesso à internet	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
87	Incidente	Sites bloqueados	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
88	Incidente	Travamento em sistemas operacionais	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional
89	Incidente	Videoconferência - Falha na conexão em videoconferência da sala virtual	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Videoconferência
90	Incidente	Videoconferência - Falha na exibição da vídeo da videoconferência	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Videoconferência
91	Incidente	Videoconferência -Falha no recebimento de áudio da videoconferência	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Videoconferência
92	Incidente	Falha no acesso ao FTP	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
93	Incidente	Projetores - Falha na projeção de imagens	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Projetores
94	Incidente	Projetores - Falha na inicialização	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Projetores
95	Incidente	Falha ao carregar sites	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Acesso a rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)

96	Incidente	Falha na conexão <i>wifi</i>	240	240	1	9	Central de Serviço	Serviço de Acesso a rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
97	Incidente	Falha na funcionalidade compartilhamentos e dados	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
98	Incidente	Outros incidentes relacionados à <i>tablets</i> , <i>smartphones</i>	600	240	3	7	Central de Serviço	Outros
99	Incidente	Atolamento de papel	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Impressão
100	Incidente	Falha na cópia	600	240	3	7	Central de Serviço	Serviço de <i>Scanners</i>
101	Incidente	Falha na digitalização	600	240	3	7	Central de Serviço	Serviço de <i>Scanners</i>
102	Incidente	Falha na impressão	360	240	2	8	Central de Serviço	Serviço de Impressão
103	Incidente	Falha no <i>scanner</i>	600	240	3	7	Central de Serviço	Serviço de <i>Scanners</i>
104	Incidente	Falta de suprimentos - reservatório de <i>tonner</i>	600	240	3	7	Central de Serviço	Serviço de Impressão
105	Incidente	Impressão manchada	600	240	3	7	Central de Serviço	Serviço de Impressão
106	Incidente	Outros incidentes relacionados à impressão	600	240	3	7	Central de Serviço	Outros
107	Mudança Emergencial	Criação emergencial de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Usuário
108	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Usuário
109	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Usuário
110	Mudança Emergencial	Criação emergencial de caixas postais de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico

111	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de caixas postais de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
112	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de caixas postais de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
113	Mudança Emergencial	Criação emergencial de domínios (LDAP)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
114	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de domínios (LDAP)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
115	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de domínios (LDAP)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
116	Mudança Emergencial	Criação emergencial de grupos de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
117	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de grupos de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
118	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de grupos de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
119	Mudança Emergencial	Criação emergencial de redes locais geograficamente distintas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
120	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de redes locais geograficamente distintas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
121	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de redes locais geograficamente distintas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
122	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de servidores físicos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
123	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de servidores físicos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
124	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de servidores físicos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos

125	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de roteadores	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
126	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de roteadores	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
127	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de roteadores	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
128	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de links com a internet	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Links com a Internet
129	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de links com a internet	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Links com a Internet
130	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de links com a internet	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Links com a Internet
131	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de links WAN (privativos)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Links WAN
132	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de links WAN (privativos)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Links WAN
133	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de links WAN (privativos)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Links WAN
134	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de hardwares de segurança da informação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Hardwares de Segurança da Informação
135	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de hardwares de segurança da informação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Hardwares de Segurança da Informação
136	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de hardwares de segurança da informação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Hardwares de Segurança da Informação
137	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de ativos de rede e wifi	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Rede e Wi-Fi
138	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de ativos de rede e wifi	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Rede e Wi-Fi
139	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de ativos de rede e wifi	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Rede e Wi-Fi

140	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de terminais de telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP
141	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de terminais de telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP
142	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de terminais de telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP
143	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de servidores virtuais	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
144	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de servidores virtuais	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
145	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de servidores virtuais	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
146	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
147	Mudança Emergencial	Instalação emergencial <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
148	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
149	Mudança Emergencial	Videoconferência-Reiniciar serviços de videoconferência	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de videoconferência
150	Mudança Emergencial	Desativação emergencial <i>tablets</i> , <i>smartphones</i> , etc.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis
151	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de <i>tablets</i> , <i>smartphones</i> , etc.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis
152	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de <i>tablets</i> , <i>smartphones</i> , etc.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis



153	Mudança Emergencial	Desativação emergencial impressoras, <i>scanners</i> e mult. corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
154	Mudança Emergencial	Instalação emergencial impressoras, <i>scanners</i> e multif. corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
155	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial impressoras, <i>scanners</i> e mult. corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
156	Mudança Emergencial	Desativação Emergencial de <i>storages</i> corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Storages</i>
157	Mudança Emergencial	Instalação Emergencial de <i>storages</i> corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Storages</i>
158	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de <i>storages</i> corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Storages</i>
159	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de unidades de leitura e gravação de fitas de <i>backup</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
160	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de unidades de leitura e gravação de fitas de <i>backup</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
161	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de unidades de leitura e gravação de fitas de <i>backup</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
162	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de <i>switches</i> com velocidade superior a 1 gbps	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
163	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de <i>switches</i> com velocidade superior a 1 Gbps	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
164	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de <i>switches</i> com velocidade superior a 1 Gbps	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
165	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de VLANs ativas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de VLANs
166	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de VLANs ativas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de VLANs

167	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de VLANs ativas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de VLANs
168	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de gerenciador de banco de dados	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
169	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de gerenciador de banco de dados	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
170	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de gerenciador de banco de dados	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
171	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de sistema de gerenciamento de processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
172	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de sistema de gerenciamento de processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
173	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de sistema de gerenciamento de processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
174	Mudança Emergencial	Desativação emergencial sist. identidades privilegiadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas de Identidades Privilegiadas
175	Mudança Emergencial	Instalação emergencial sist. identidades privilegiadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas de Identidades Privilegiadas
176	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial sist. identidades privilegiadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas de Identidades Privilegiadas
177	Mudança Emergencial	Desativação emergencial dispositivos com identidades privilegiadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas
178	Mudança Emergencial	Instalação emergencial dispositivos com identidades privilegiadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas

179	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial dispositivos com identidades privilegiada	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas
180	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de sistema de controle de código malicioso	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Controle de Código Malicioso
181	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de sistema de controle de código malicioso	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Controle de Código Malicioso
182	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de sistema de controle de código malicioso	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Controle de Código Malicioso
183	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de servidor <i>web</i> (IIS, Apache, outros)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
184	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de servidor <i>web</i> (IIS, Apache, outros)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
185	Mudança Emergencial	Manutenção Emergencial de Servidor <i>web</i> (IIS, Apache, outros)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
186	Mudança Emergencial	<i>Deploy/Redeploy</i> de aplicação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
187	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
188	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
189	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
190	Mudança Emergencial	Reinicializar <i>container</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação

191	Mudança Emergencial	Scale up/down de aplicativo	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
192	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de servidor de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Correio Eletrônico
193	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de servidor de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Correio Eletrônico
194	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de servidor de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Correio Eletrônico
195	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de servidor de virtualização	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
196	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de servidor de virtualização	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
197	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de servidor de virtualização	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
198	Mudança Emergencial	Desativação emergencial sistema monitoramento de infra. de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI
199	Mudança Emergencial	Instalação emergencial sist. monitoramento de infra. de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI
200	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial sist. monitoramento de infra. de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI
201	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de sistema gerenc. de infra. de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TI
202	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de sistema gerenc. de infra. de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TI
203	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de sistema gerenc. de infra. de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TI

204	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de sistema de gerenc. de serviços de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
205	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de sistema de gerenc. de serviços de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
206	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de sistema de gerenc. de serviços de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
207	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de sistema de gerenciamento de projetos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Projetos
208	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de sistema de gerenciamento de projetos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Projetos
209	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de sistema de gerenciamento de projetos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Projetos
210	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de sistemas aplicativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
211	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de sistemas aplicativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
212	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de sistemas aplicativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
213	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de sites web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
214	Mudança Emergencial	Instalação emergencial de sites web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
215	Mudança Emergencial	Manutenção emergencial de sites web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
216	Mudança Normal	Manutenção de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Usuário
217	Mudança Normal	Manutenção de caixas postais de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico

218	Mudança Normal	Manutenção de domínios (LDAP)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
219	Mudança Normal	Manutenção de grupos de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
220	Mudança Normal	Manutenção de Redes locais geograficamente distintas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
221	Mudança Normal	Manutenção de servidores físicos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
222	Mudança Normal	Manutenção de roteadores	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
223	Mudança Normal	Manutenção de <i>links</i> com a internet	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
224	Mudança Normal	Manutenção de <i>links</i> WAN (privativos)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> WAN
225	Mudança Normal	Manutenção de sistemas ou <i>hardwares</i> de segurança da informação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
226	Mudança Normal	Manutenção de ativos ou passivos de rede e <i>wifi</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>
227	Mudança Normal	Manutenção de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP
228	Mudança Normal	Manutenção de servidores virtuais	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
229	Mudança Normal	Manutenção de <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
230	Mudança Normal	Manutenção de <i>tablets</i> , <i>smartphones</i> , etc.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis
231	Mudança Normal	Manutenção de impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão

232	Mudança Normal	Manutenção de <i>storages</i> corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Storages</i>
233	Mudança Normal	Manutenção de sistema de <i>backup</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
234	Mudança Normal	Manutenção de <i>switches</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
235	Mudança Normal	Manutenção de VLANs ativas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de VLANs
236	Mudança Normal	Manutenção de gerenciador de banco de dados	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
237	Mudança Normal	Manutenção de sistema centralizado de gerenciamento de processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
238	Mudança Normal	Manutenção de sistema de identidades privilegiadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sis. de Identidades Privilegiadas
239	Mudança Normal	Manutenção de dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades privilegiadas
240	Mudança Normal	Manutenção de sistema centralizado de controle de código malicioso	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Controle de Código Malicioso
241	Mudança Normal	Manutenção de servidor <i>web</i> (IIS, Apache, outros)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor <i>WEB</i>
242	Mudança Normal	Manutenção de servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação ( <i>J2EE</i> , . <i>NET</i> , <i>Zope</i> , etc.)
243	Mudança Normal	Manutenção de servidor de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Correio Eletrônico
244	Mudança Normal	Manutenção de servidor de virtualização	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização

245	Mudança Normal	Manutenção de sistema de monitoramento de infraestrutura de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infra. de TI
246	Mudança Normal	Manutenção de sistema de gerenciamento de infraestrutura de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infra. de TI
247	Mudança Normal	Manutenção de sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI
248	Mudança Normal	Manutenção de sistema centralizado de gerenciamento de projetos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos
249	Mudança Normal	Manutenção de sistemas aplicativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
250	Mudança Normal	Manutenção de sites <i>web</i> (Internet, intranet e extranets)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites <i>WEB</i>
251	Mudança Padrão	Alterar configurações de conta de usuário	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Usuário
252	Mudança Padrão	Criar conta de usuário no AD	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Usuário
253	Mudança Padrão	Desativar contas de usuário no AD	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>
254	Mudança Padrão	Reativar contas de usuário no AD	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>
255	Mudança Padrão	Aumentar tamanho da caixa postal	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
256	Mudança Padrão	Criar caixa postal	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
257	Mudança Padrão	Desativar caixa postal	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
258	Mudança Padrão	Reativar caixa postal	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico



259	Mudança Padrão	Alterar papéis dos DC's	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
260	Mudança Padrão	Criar DC	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
261	Mudança Padrão	IP no serviço de DHCP	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
262	Mudança Padrão	IP no serviço de DNS	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
263	Mudança Padrão	Manter - GPO	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
264	Mudança Padrão	Migrar DC	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
265	Mudança Padrão	Relação de confiança	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
266	Mudança Padrão	Adicionar membro ao grupo	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
267	Mudança Padrão	Criar grupo de segurança	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
268	Mudança Padrão	Excluir grupo de segurança do AD	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
269	Mudança Padrão	Remover membro do grupo	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
270	Mudança Padrão	Desinstalar redes locais geograficamente distinta	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
271	Mudança Padrão	Manutenção de redes locais geograficamente distintas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
272	Mudança Padrão	Nova rede local geograficamente distinta	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes locais Geograficamente Distintas
273	Mudança Padrão	Ativar licenças de servidores físicos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
274	Mudança Padrão	Aumentar memória/disco/processador	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos

275	Mudança Padrão	Desinstalar/Desativar servidores	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
276	Mudança Padrão	Implantar servidor físico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
277	Mudança Padrão	Movimentar servidor físico /mudar de <i>rack</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
278	Mudança Padrão	Substituir armazenamento lógico (HD/SSD/SAS/etc)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
279	Mudança Padrão	Configurar rotas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
280	Mudança Padrão	Desativar roteador	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
281	Mudança Padrão	Implantar roteadores	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
282	Mudança Padrão	Configurar <i>link</i> com a internet	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
283	Mudança Padrão	Desativar <i>link</i> com a internet	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
284	Mudança Padrão	Novo link com a internet	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
285	Mudança Padrão	Configurar <i>link</i> WAN	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> WAN
286	Mudança Padrão	Desativar <i>link</i> WAN	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> WAN
287	Mudança Padrão	Implementar estrutura para <i>link</i> WAN	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> WAN
288	Mudança Padrão	Configurar NAT	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
289	Mudança Padrão	Configurar roteamento	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação

290	Mudança Padrão	Configurar VPN	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
291	Mudança Padrão	Configurar regra	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
292	Mudança Padrão	Ativação de licenças de segurança	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
293	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de sistemas ou <i>hardwares</i> de segurança	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
294	Mudança Padrão	Implantar estrutura de sistemas ou <i>hardwares</i> de seg.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
295	Mudança Padrão	Eliminar Estrutura de <i>AccessPoint/wifi</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>
296	Mudança Padrão	Implantar novo <i>AccessPoint</i> /Estrutura de <i>wifi</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>
297	Mudança Padrão	Reservar/remover IP	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>
298	Mudança Padrão	Reservar/remover MAC	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>
299	Mudança Padrão	Alterar/remover configurações da central ou do ramal	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP
300	Mudança Padrão	Desativar/desinstalar /remover central/ramal telefônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP
301	Mudança Padrão	Instalar novo ramal	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP
302	Mudança Padrão	Alterar configurações <i>Container/Docker</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais

303	Mudança Padrão	Aumentar disco	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
304	Mudança Padrão	Aumentar memória	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
305	Mudança Padrão	Aumentar processador	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
306	Mudança Padrão	Criar <i>Container/Docker</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
307	Mudança Padrão	Instalar/Atualizar/Remover <i>VMTools</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
308	Mudança Padrão	Movimentar máquina virtual	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
309	Mudança Padrão	Novo máquina virtual	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
310	Mudança Padrão	Remover <i>Container/Docker</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
311	Mudança Padrão	Remover máquina virtual	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
312	Mudança Padrão	Atualizar BIOS ( <i>Firmware</i> )	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
313	Mudança Padrão	<i>Backup/Restore desktop e notebook</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
314	Mudança Padrão	Desinstalar estação de trabalho	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
315	Mudança Padrão	Formatar/Instalar SO em estações de trabalho	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
316	Mudança Padrão	Montar/Implantar /Disponibilizar estação de trabalho	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
317	Mudança Padrão	Movimentar múltiplas estações de trabalho	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>

318	Mudança Padrão	Videoconferência-Análise de logs de videoconferência	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Videoconferência
319	Mudança Padrão	Videoconferência-Excluir gravação de videoconferência	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Videoconferência
320	Mudança Padrão	Videoconferência - suporte para conexão a sala virtual	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Videoconferência
321	Mudança Padrão	Videoconferência-Verificar CODEC/ Matrox/ Brio	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Videoconferência
322	Mudança Padrão	Videoconferência-Verificar gravação de videoconferência	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Videoconferência
323	Mudança Padrão	Alterar/configurar múltiplos dispositivos móveis	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis
324	Mudança Padrão	Desativar/desinstalar/recolher/remover múltiplos dispositivos móveis	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis
325	Mudança Padrão	Disponibilizar múltiplos dispositivos móveis	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis
326	Mudança Padrão	Desinstalar impressoras ou scanners ou multifuncionais	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
327	Mudança Padrão	Manutenção de impressoras/scanners ou multifuncionais	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
328	Mudança Padrão	Montar/Implantar/Disponibilizar impressoras ou scanners	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
329	Mudança Padrão	Alterar configurações de disco	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Storages
330	Mudança Padrão	Alterar/Atualizar configurações de storage	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Storages
331	Mudança Padrão	Eliminar Estrutura de storage	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Storages
332	Mudança Padrão	Implantar estrutura de storage	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Storages

333	Mudança Padrão	Substituição de disco	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Storages</i>
334	Mudança Padrão	Criar/alterar/remover rotina de <i>backup</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de dados
335	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de <i>backup</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de dados
336	Mudança Padrão	Executar <i>backup</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de dados
337	Mudança Padrão	Implantar estrutura de <i>backup</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de dados
338	Mudança Padrão	Limpeza de <i>logs</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de dados
339	Mudança Padrão	Realizar <i>restore</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de dados
340	Mudança Padrão	Trocar fitas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de dados
341	Mudança Padrão	Configurar empilhamento	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
342	Mudança Padrão	Configurar rotas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
343	Mudança Padrão	Configurar <i>trunk</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
344	Mudança Padrão	Desinstalar <i>switch</i> do ambiente	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
345	Mudança Padrão	Implantar novo <i>switch</i> no ambiente	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
346	Mudança Padrão	Realizar conectorização	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
347	Mudança Padrão	Realizar manutenção física	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Switches</i>
348	Mudança Padrão	Configurar <i>vlan</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>VLANs</i>
349	Mudança Padrão	Criar nova <i>vlan</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>VLANs</i>
350	Mudança Padrão	Desativar <i>VLAN</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>VLANs</i>

351	Mudança Padrão	Alterar <i>schema</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
352	Mudança Padrão	Conceder/Revogar permissão de acesso	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
353	Mudança Padrão	Criar <i>function</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
354	Mudança Padrão	Criar Índices	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
355	Mudança Padrão	Criar nova base de dados	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
356	Mudança Padrão	Criar outros itens estruturantes de BD	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
357	Mudança Padrão	Criar <i>procedures</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
358	Mudança Padrão	Criar tabelas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
359	Mudança Padrão	Criar <i>triggers</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
360	Mudança Padrão	Criar/Restaurar DUMP	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
361	Mudança Padrão	Eliminar SGBD ou instância	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
362	Mudança Padrão	Executar <i>script</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
363	Mudança Padrão	Implantar/Instalar/Criar novo SGBD ou instância	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados

364	Mudança Padrão	Importar/Exportar dados	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
365	Mudança Padrão	Remover base de dados	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
366	Mudança Padrão	Remover <i>function</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
367	Mudança Padrão	Remover índices	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
368	Mudança Padrão	Remover outros itens estruturantes de BD	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
369	Mudança Padrão	Remover procedures	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
370	Mudança Padrão	Remover tabelas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
371	Mudança Padrão	Remover <i>triggers</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
372	Mudança Padrão	Remover <i>views</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
373	Mudança Padrão	Replicação de banco de dados (Migração de dados e estrutura)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Administração Banco de Dados
374	Mudança Padrão	Alterar/Configurar ferramenta de processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
375	Mudança Padrão	Criar/remover conteúdo	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
376	Mudança Padrão	Criar/remover diagrama	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos



377	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de gerenciamento de processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
378	Mudança Padrão	Implantar/instalar estrutura de gerenc. de processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
379	Mudança Padrão	Mapear processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Processos
380	Mudança Padrão	Alterar infor. do sistema	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas
381	Mudança Padrão	Configurar infor. do sistema	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas
382	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de gerenciamento	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas
383	Mudança Padrão	Implantar sistema de identidades	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas
384	Mudança Padrão	Alterar dispositivo	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas
385	Mudança Padrão	Configurar dispositivo	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas
386	Mudança Padrão	Eliminar dispositivo de identidades privilegiadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas
387	Mudança Padrão	Implantar ou instalar dispositivo	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas

388	Mudança Padrão	Alterar/configurar antivírus	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Controle de Código Malicioso
389	Mudança Padrão	Eliminar/desativar /desinstalar/remover	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Controle de Código Malicioso
390	Mudança Padrão	Implantar ou instalar sistema de controle de código mal.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Controle de Código Malicioso
391	Mudança Padrão	Alterar/configurar servidor web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
392	Mudança Padrão	Atualizar serviço IIS/Apache /etc	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
393	Mudança Padrão	Conceder/Revogar acessos /permissões	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
394	Mudança Padrão	Eliminar servidor web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
395	Mudança Padrão	Implantar novo servidor de serviço IIS/apache/outros para web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
396	Mudança Padrão	Instalar/Configurar certificado	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
397	Mudança Padrão	Alterar/Configurar servidor de aplicação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
398	Mudança Padrão	Atualizar servidor de aplicação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
399	Mudança Padrão	Conceder permissões	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
400	Mudança Padrão	Configurar Certificado	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
401	Mudança Padrão	Criar serviço/rota em k8s	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação

402	Mudança Padrão	Criar volume persistente em k8s	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
403	Mudança Padrão	Criar/Revisar artefatos de <i>deploy</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
404	Mudança Padrão	Eliminar Servidor de aplicação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
405	Mudança Padrão	Implantar servidor serviço de aplicação J2EE, .NET, Zope,etc	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
406	Mudança Padrão	Instalar certificado	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
407	Mudança Padrão	Registrar aplicação em <i>proxy</i> reverso	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
408	Mudança Padrão	Revogar permissões	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
409	Mudança Padrão	<i>Scale up/down</i> de aplicativo	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação
410	Mudança Padrão	Alterar as configurar servidor de correio	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
411	Mudança Padrão	Eliminar servidor de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
412	Mudança Padrão	Implantar ou instalar estrutura de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
413	Mudança Padrão	Mover <i>mail-box</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
414	Mudança Padrão	Aumentar memória/disco /processador	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização

415	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de servidor de virtualização	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
416	Mudança Padrão	Implantar ou instalar estrutura de servidor de virtualização	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
417	Mudança Padrão	Instalar/Configurar/Atualizar VCenter	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
418	Mudança Padrão	Migrar/Mover VM entre hosts	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
419	Mudança Padrão	Ajustar indicadores de SLA	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI
420	Mudança Padrão	Conceder/Revogar permissão de acesso	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI
421	Mudança Padrão	Criar/remover alertas de monitoramento	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI
422	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de monitoramento de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI
423	Mudança Padrão	Implantar ou instalar estrutura de monitoramento	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TI
424	Mudança Padrão	Criar <i>deploy</i> de atualização de S.O.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TI
425	Mudança Padrão	<i>Deploy</i> de instalação de pacotes de aplica.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TI
426	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de Geren. de infraestrutura de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TI
427	Mudança Padrão	Implantar ou Instalar estrutura	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TI

428	Mudança Padrão	Adicionar remover fila e serviços	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Gerenciamento de Serviços de TI
429	Mudança Padrão	Alterar configurações da ferramenta de ITSM	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
430	Mudança Padrão	Atualizar catálogo	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
431	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de gerenc. de serviços de TI (ITSM)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
432	Mudança Padrão	Implantar ou instalar estrutura de TI (ITSM)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
433	Mudança Padrão	Configurar ferramenta de gerenciamento de projetos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Projetos
434	Mudança Padrão	Criar <i>site</i>	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Projetos
435	Mudança Padrão	Eliminar estrutura de gerenciamento de projetos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Projetos
436	Mudança Padrão	Implantar estrutura de gerenciamento de projetos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciamento de Projetos
437	Mudança Padrão	Alteração de configurações	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
438	Mudança Padrão	Atualizar sistemas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
439	Mudança Padrão	<i>Deploy</i> de sistemas existente	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
440	Mudança Padrão	Desativar sistemas aplicativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos

441	Mudança Padrão	Implantar ou instalar sistemas aplicativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
442	Mudança Padrão	Instalar módulos do sistema	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
443	Mudança Padrão	Reiniciar serviços de sistemas aplicativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
444	Mudança Padrão	Atualizar/Configurar sites web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
445	Mudança Padrão	Criar novo site web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
446	Mudança Padrão	Deploy de sites web existente	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
447	Mudança Padrão	Publicar sites web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
448	Mudança Padrão	Reiniciar serviços de sites web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
449	Mudança Padrão	Remover site web	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
450	Problema	2.1.1.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Usuário
451	Problema	Investigação de Usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Usuário
452	Problema	2.1.2.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
453	Problema	Investigação de caixas postais de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Correio Eletrônico
454	Problema	2.1.3.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
455	Problema	Investigação de domínios (LDAP)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Domínio
456	Problema	2.1.4.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário

457	Problema	Investigação de grupos de usuários	0	0	0	0	Sustentação	Serviços de Grupo de Usuário
458	Problema	2.1.5.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
459	Problema	Investigação de redes locais geograficamente distintas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
460	Problema	2.2.1.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
461	Problema	Investigação de servidores físicos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Físicos
462	Problema	2.2.10.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
463	Problema	Investigação de roteadores	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Roteadores
464	Problema	2.2.11.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
465	Problema	Investigação de <i>links</i> com a Internet	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
466	Problema	2.2.12.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> WAN
467	Problema	Investigação de <i>links</i> WAN (privativos)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de <i>Links</i> WAN
468	Problema	2.2.13.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
469	Problema	Investigação de sistemas ou <i>hardwares</i> de Segurança da Informação	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação

470	Problema	2.2.14.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e WiFi
471	Problema	Investigação de ativos ou passivos de rede e wifi	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e WiFi
472	Problema	2.2.15.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP (apenas hardware)
473	Problema	Investigação de Telefonia IP (apenas hardware)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Telefonia IP (apenas hardware)
474	Problema	2.2.2.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
475	Problema	Investigação de servidores virtuais	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidores Virtuais
476	Problema	2.2.3.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Desktops e Notebooks
477	Problema	Investigação de desktops e notebooks	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Desktops e Notebooks
478	Problema	2.2.4.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis
479	Problema	Investigação de tablets, smartphones, etc.	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos Móveis
480	Problema	2.2.5.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
481	Problema	Investigação de impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Impressão
482	Problema	2.2.6.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Storages
483	Problema	Investigação de storages corporativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Storages



484	Problema	2.2.7.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Backup e Restore de Dados
485	Problema	Investigação de sistema de backup	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Backup e Restore de Dados
486	Problema	2.2.8.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Switches
487	Problema	Investigação de switches	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Switches
488	Problema	2.2.9.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de VLANs
489	Problema	Investigação de VLANs ativas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de VLANs
490	Problema	2.3.1.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciador de Banco de Dados
491	Problema	Investigação de gerenciador de banco de dados	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Gerenciador de Banco de Dados
492	Problema	2.3.10.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos
493	Problema	Investigação de sistema centralizado de gerenciamento de processos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos
494	Problema	2.3.11.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sis. de Identidades Privilegiadas
495	Problema	Investigação de sistema de identidades privilegiadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sis. de Identidades Privilegiadas
496	Problema	2.3.12.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas
497	Problema	Investigação de dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas

498	Problema	2.3.13.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso
499	Problema	Investigação de sistema centralizado de controle de código malicioso	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso
500	Problema	2.3.2.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
501	Problema	Investigação de servidor WEB (IIS, Apache, outros)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor WEB
502	Problema	2.3.3.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)
503	Problema	Investigação de servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)
504	Problema	2.3.4.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Correio Eletrônico
505	Problema	Investigação de servidor de correio eletrônico	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Correio Eletrônico
506	Problema	2.3.5.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
507	Problema	Investigação de servidor de virtualização	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Servidor de Virtualização
508	Problema	2.3.6.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infra. de TI
509	Problema	Investigação de sistema de monitoramento de infraestrutura de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infra. de TI

510	Problema	2.3.7.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infra. de TI
511	Problema	Investigação de sistema de gerenciamento de infraestrutura de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infra. de TI
512	Problema	2.3.8.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI
513	Problema	Investigação de sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI
514	Problema	2.3.9.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos
515	Problema	Investigação de sistema centralizado de gerenciamento de projetos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos
516	Problema	2.4.1.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
517	Problema	Investigação de sistemas aplicativos	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sistemas Aplicativos
518	Problema	2.4.2.1 - Investigar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
519	Problema	Investigação de sites web (Internet, intranet e extranets)	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Sites WEB
520	RDM	2.9.1.1 - Criar	0	0	0	0	Sustentação	Serviço de Requisição de Mudança
521	Requisição de Serviço	Baixo sinal na ligação	240	240	0	0	Central de Serviço	Registro Telefônico
522	Requisição de Serviço	Engano de ligação	240	240	0	0	Central de Serviço	Registro Telefônico

523	Requisição de Serviço	Queda de ligação	240	240	0	0	Central de Serviço	Registro Telefônico
524	Requisição de Serviço	Serviços não técnicos	240	240	0	0	Central de Serviço	Registro Telefônico
525	Requisição de Serviço	Acesso à sistemas	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Senhas e Credenciais
526	Requisição de Serviço	Apoio técnico à usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Apoio e Orientação
527	Requisição de Serviço	Atualizar conta de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Objeto no Active Directory
528	Requisição de Serviço	Atualizar perfil de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Perfil de Usuário
529	Requisição de Serviço	Configurar perfil de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Perfil de Usuário
530	Requisição de Serviço	Copiar perfil de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Perfil de Usuário
531	Requisição de Serviço	Criar conta de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Objeto no Active Directory
532	Requisição de Serviço	Desabilitar conta de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Objeto no Active Directory
533	Requisição de Serviço	Excluir perfil de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Perfil de Usuário
534	Requisição de Serviço	Migrar perfil de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Perfil de Usuário
535	Requisição de Serviço	Orientações à usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Apoio e Orientação
536	Requisição de Serviço	Outras requisições relacionados à usuários	240	240	0	4	Central de Serviço	Outros
537	Requisição de Serviço	Permissões à sistemas	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Senhas e Credenciais
538	Requisição de Serviço	Redefinição de senha de usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Senhas e Credenciais

539	Requisição de Serviço	Adicionar permissão conta corporativa	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
540	Requisição de Serviço	Atualizar <i>e-mail</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
541	Requisição de Serviço	Carregar PST	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
542	Requisição de Serviço	Configurar agenda	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
543	Requisição de Serviço	Configurar <i>e-mail</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
544	Requisição de Serviço	Criar <i>e-mail</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
545	Requisição de Serviço	Desabilitar <i>e-mail</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
546	Requisição de Serviço	Orientação à correio eletrônico	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Apoio e Orientação
547	Requisição de Serviço	Outras requisições relacionados à correio eletrônico	240	240	0	4	Central de Serviço	Outros
548	Requisição de Serviço	Remover permissão conta corporativa	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Correio Eletrônico
549	Requisição de Serviço	Adicionar membro em grupo	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Grupo de Usuário
550	Requisição de Serviço	Criar grupo de distribuição	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Grupo de Usuário
551	Requisição de Serviço	Criar grupo de segurança	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Grupo de Usuário
552	Requisição de Serviço	Excluir grupo de distribuição	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Grupo de Usuário
553	Requisição de Serviço	Excluir grupo de segurança	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Grupo de Usuário
554	Requisição de Serviço	Outras requisições relacionados à grupos de usuários	240	240	0	4	Central de Serviço	Outros

555	Requisição de Serviço	Remover membro de grupo	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Grupo de Usuário
556	Requisição de Serviço	Instalação e configuração	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
557	Requisição de Serviço	Excluir ramal	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
558	Requisição de Serviço	Recolher aparelho	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
559	Requisição de Serviço	Incluir ramal	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
560	Requisição de Serviço	Configurar aparelho	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
561	Requisição de Serviço	Bloquear chamadas	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
562	Requisição de Serviço	Liberar chamadas	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
563	Requisição de Serviço	Remanejar aparelho	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
564	Requisição de Serviço	Alteração no visor	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
565	Requisição de Serviço	Gerenciar ramal	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
566	Requisição de Serviço	Criar, associar grupo de captura	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )
567	Requisição de Serviço	Orientar, apoiar usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )

568	Requisição de Serviço	Acesso à pastas	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
569	Requisição de Serviço	Adicionar permissão em grupo local ( <i>Desktop</i> )	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional
570	Requisição de Serviço	Adicionar permissão em pasta FTP	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
571	Requisição de Serviço	Alterar cotas de armazenamento	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
572	Requisição de Serviço	Atualizar de antivírus	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Antivírus
573	Requisição de Serviço	Atualizar sistema operacional	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional
574	Requisição de Serviço	Conectar em rede <i>wifi</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wifi</i> , internet)
575	Requisição de Serviço	Conectar ponto de rede	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wifi</i> , internet)
576	Requisição de Serviço	Configurar acesso à rede local	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wifi</i> , internet)
577	Requisição de Serviço	Configurar BIOS (sequência de boot)	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Estação de Trabalho
578	Requisição de Serviço	Configurar certificado digital	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Certificado Digital
579	Requisição de Serviço	Configurar periféricos	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Periféricos e Acessórios de Computador
580	Requisição de Serviço	Configurar sistema operacional	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional

581	Requisição de Serviço	Configurar VPN	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, wifi, internet)
582	Requisição de Serviço	Contatar garantia ou fornecedor	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Garantia e Terceiros
583	Requisição de Serviço	Criar compartilhar	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
584	Requisição de Serviço	Criar pasta no FTP	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
585	Requisição de Serviço	Disponibilizar <i>desktop</i> e <i>notebook</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Periféricos e Acessórios de Computador
586	Requisição de Serviço	Disponibilizar periféricos	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Periféricos e Acessórios de Computador
587	Requisição de Serviço	Emprestar equipamento temporariamente	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Estação de Trabalho
588	Requisição de Serviço	Formatar <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional
589	Requisição de Serviço	Inserir no domínio	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Estação de Trabalho
590	Requisição de Serviço	Instalar antivírus	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Antivírus
591	Requisição de Serviço	Instalar certificado digital	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Certificado Digital
592	Requisição de Serviço	Instalar periféricos	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Periféricos e Acessórios de Computador
593	Requisição de Serviço	Liberar <i>sites</i> /portas	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)



594	Requisição de Serviço	Manutenção preventiva (limpeza, lubrificação)	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Estação de Trabalho
595	Requisição de Serviço	Mapear compartilhamento	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
596	Requisição de Serviço	Montar estação (energizar, conectorização)	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Estação de Trabalho
597	Requisição de Serviço	Orientação à compartilhamentos e dados	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
598	Requisição de Serviço	Orientação à <i>desktop</i> e <i>notebooks</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Apoio e Orientação
599	Requisição de Serviço	Orientação à remanejamento de equipamento	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Movimentação e Remanejamento
600	Requisição de Serviço	Orientação a sistema operacional	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional
601	Requisição de Serviço	Orientação acesso a rede (local, <i>wifi</i> , internet)	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
602	Requisição de Serviço	Orientação antivírus	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Antivírus
603	Requisição de Serviço	Orientação e apoio à garantia e terceiros	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Garantia e Terceiros
604	Requisição de Serviço	Orientação em <i>backup</i> e <i>restore</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
605	Requisição de Serviço	Orientação em periféricos	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de Periféricos e Acessórios de Computador
606	Requisição de Serviço	Outras requisições relacionados à <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Outros

607	Requisição de Serviço	Permissão à pastas	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
608	Requisição de Serviço	Permissões para VPN	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)
609	Requisição de Serviço	Realizar <i>backup</i> de dados	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
610	Requisição de Serviço	Realizar <i>restore</i> de dados	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviços de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
611	Requisição de Serviço	Realizar <i>SCAN</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Antivírus
612	Requisição de Serviço	Recolher <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Movimentação e Remanejamento
613	Requisição de Serviço	Recolher monitor	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Movimentação e Remanejamento
614	Requisição de Serviço	Recolher <i>mouse</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Movimentação e Remanejamento
615	Requisição de Serviço	Recolher teclado	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Movimentação e Remanejamento
616	Requisição de Serviço	Redimensionar cotas de armazenamento	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados
617	Requisição de Serviço	Remanejar <i>desktop</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Movimentação e Remanejamento
618	Requisição de Serviço	Remover permissão em grupo local ( <i>desktop</i> )	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Sistema Operacional
620	Requisição de Serviço	Remover permissão em pasta FTP	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Compartilhamentos e Dados

621	Requisição de Serviço	Videoconferência - Adicionar usuário externo à videoconferência	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Videoconferência
622	Requisição de Serviço	Videoconferência - Agendar sala virtual de videoconferência	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Videoconferência
623	Requisição de Serviço	Videoconferência - Configurar sala virtual de videoconferência	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Videoconferência
624	Requisição de Serviço	Videoconferência - Orientação em videoconferência	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Videoconferência
625	Requisição de Serviço	Garantia e Terceiros - Contatar, acionar garantia ou fornecedor	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Garantia e Terceiros
626	Requisição de Serviço	Projetores - Disponibilizar, instalar, configurar, recolher equipamento	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Projetores
627	Requisição de Serviço	Projetores - Orientar, apoiar usuário	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Projetores
628	Requisição de Serviço	Configurar VPN	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)
629	Requisição de Serviço	Configurar wi-fi em <i>tablets</i> , <i>smartphones</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)
630	Requisição de Serviço	Criar <i>backup</i> Certificado Digital	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Certificado Digital
631	Requisição de Serviço	Liberar <i>sites</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)
632	Requisição de Serviço	Orientar à <i>tablets</i> e <i>smartphones</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Apoio e Orientação
633	Requisição de Serviço	Outras requisições relacionados à <i>tablets</i> , <i>smartphones</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Outros

634	Requisição de Serviço	Recolher	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Dispositivos Móveis
635	Requisição de Serviço	Disponibilização - <i>Tablets, smartphones</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Dispositivos Móveis
636	Requisição de Serviço	Criar pastas no <i>scanner</i>	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de <i>Scanners</i>
637	Requisição de Serviço	Gerenciar impressora	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
638	Requisição de Serviço	Instalar <i>drivers</i> de impressoras	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
639	Requisição de Serviço	Mapear impressora	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
640	Requisição de Serviço	Orientação e apoio à impressão	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
641	Requisição de Serviço	Outras requisições relacionados à Impressão	240	240	0	4	Central de Serviço	Outros
642	Requisição de Serviço	Recolher contadores	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
643	Requisição de Serviço	Suprimentos de impressão	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
644	Requisição de Serviço	Movimentar, remanejar	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
645	Requisição de Serviço	Disponibilizar	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
646	Requisição de Serviço	Recolher impressoras e <i>scanners</i> (patrimônio)	240	240	0	4	Central de Serviço	Serviço de Impressão
647	Requisição de Serviço	Manutenção, evolução de sistemas e portais	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviços Desenvolvimento
648	Requisição de Serviço	Administração de conteúdo de portais	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviços Desenvolvimento

649	Requisição de Serviço	Realizar liberação de acesso	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviços Desenvolvimento
650	Requisição de Serviço	Realizar bloqueio de acesso	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviços Desenvolvimento
651	Tarefas	Checagem e fiscalização Sala-Cofre/Climatizada	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Usuário
652	Tarefas	Checar saúde operacional do AD	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Usuário
653	Tarefas	Checar a manutenção dos <i>scripts</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Usuário
654	Tarefas	Checar <i>logs</i> do <i>script</i> de desativação contas de Usuários	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Usuário
655	Tarefas	Gerar relatório de contas usuários	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão
656	Tarefas	Participação em reuniões	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Usuário
657	Tarefas	Problema - Diagnóstico	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Usuário
658	Tarefas	Problema - Documentação	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Usuário
659	Tarefas	Checar filas de saída	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico
660	Tarefas	Checar replicação	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico
661	Tarefas	Checar alertas críticos ( <i>Event Viewer</i> )	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico

662	Tarefas	Checar <i>black lists</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico
663	Tarefas	Checar certificados <i>web</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico
664	Tarefas	Checar de <i>logs</i> do <i>Exchange</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico
665	Tarefas	Checar espaço de volumes de gravação	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico
666	Tarefas	Checar prazo de licenciamento do anti-span	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico
667	Tarefas	Gerar relatório do <i>Office 365</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Correio Eletrônico
668	Tarefas	Checar atualização dos arquivos <i>Qware</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Domínio
669	Tarefas	Analisar <i>logs</i> por meio da console de gerência IMC	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
670	Tarefas	Atualizar <i>switch</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
671	Tarefas	Checar atualizações de <i>firmware</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
672	Tarefas	Checar <i>backup</i> das configurações do <i>switches Data Center</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
673	Tarefas	Checar execução dos <i>jobs</i> de <i>backup</i> no IMC	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
674	Tarefas	Checar <i>leds</i> e indicadores físicos	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links</i> com a Internet

675	Tarefas	Checar limpeza do equipamento e ventoinhas	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
676	Tarefas	Checar saúde dos <i>switches Data Center</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links</i> com a Internet
677	Tarefas	Acompanhar atendimento acelerador WAN	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
678	Tarefas	Verificar <i>links MPLS</i> unidades	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Links WAN</i>
679	Tarefas	Analisar <i>logs</i> do <i>firewall</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
680	Tarefas	Analisar retenção antispam	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
681	Tarefas	Analisar ataques 24hrs - Antispam	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
682	Tarefas	Analisar de regras de <i>firewall</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
683	Tarefas	Analisar <i>health check</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
684	Tarefas	Analisar retenção filtro de conteúdo - Antispam	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
685	Tarefas	<i>Backup</i> das configurações do <i>firewall</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva

686	Tarefas	Bloquear usuários suspeitos VPN	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
687	Tarefas	Checar <i>backup</i> de configurações	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
688	Tarefas	Checar correlação de acessos	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
689	Tarefas	Checar de ataques 24hrs	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
690	Tarefas	Checar <i>health</i> - Antispam	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
691	Tarefas	Checar <i>health</i> gerência - Antispam	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
692	Tarefas	Checar relatórios - Antispam	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
693	Tarefas	Checar vacinas antivírus	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
694	Tarefas	Saúde balanceador	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
695	Tarefas	Saúde <i>firewall</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
696	Tarefas	Acompanhar configuração de ponto de acesso	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>



697	Tarefas	Atualizar <i>switch</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Rede e Wi-Fi
698	Tarefas	Verificar <i>backup</i> das configurações da controladora <i>wifi</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Rede e Wi-Fi
699	Tarefas	Verificar controladora sem fio	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Rede e Wi-Fi
700	Tarefas	Verificar serviços da Central Voip - Telefonia	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Telefonia IP
701	Tarefas	Acompanhar conectividade, desempenho e disponibilidade das aplicações	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
702	Tarefas	Analisar a utilização de máquinas virtuais	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
703	Tarefas	Analisar <i>hosts</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
704	Tarefas	Atualizar de certificados SSL de aplicações	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
705	Tarefas	Checar <i>cluster Vmware - VMotion</i> para máquinas virtuais e Datastores	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
706	Tarefas	Checar <i>VMware vRealize® Log Insight</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
707	Tarefas	Checar alertas	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
708	Tarefas	Checar atualizações disponíveis - <i>Windows Update</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
709	Tarefas	Checar atualizações <i>hosts Vcenter</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais

710	Tarefas	Checar atualizações Vcenter	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
711	Tarefas	Checar cloud suite - Blueprints e recursos de cluster	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
712	Tarefas	Checar espaço dos datastores	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
713	Tarefas	Checar o log	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
714	Tarefas	Checar saúde do ambiente de virtualização	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
715	Tarefas	Checar servidores virtuais - Portal	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
716	Tarefas	Gerar relatório de armazenamento dos servidores	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
717	Tarefas	Realizar restore de servidor	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
718	Tarefas	Verificação de atualização	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
719	Tarefas	Verificar alertas críticos	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
720	Tarefas	Verificar Data Center	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
721	Tarefas	Verificar IT Business Management – ITBM: Ambiente Virtual	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais

722	Tarefas	Verificar redes do <i>switches</i> virtuais	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
723	Tarefas	Verificar volumes <i>Data Base</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Servidores Virtuais
724	Tarefas	Checar abastecimento de papel nas impressoras	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
725	Tarefas	Checar gabinetes dos diretores	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
726	Tarefas	Checar gabinetes dos diretores, estações de reunião - frequência	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
727	Tarefas	Coletar contador das impressoras	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Impressão
728	Tarefas	Gerar relatório de computadores ativos	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Relatórios
729	Tarefas	Videoconferência - Acompanhar reunião de videoconferência	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Acompanhamento em Reunião
730	Tarefas	Análise de <i>logs</i> da <i>storage</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Storages
731	Tarefas	Análise de <i>logs</i> da <i>storage NetApp</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Storages
732	Tarefas	Checar atualizações de <i>firmware</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Storages
733	Tarefas	Checar espaço disponível de <i>backup (storage)</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Storages
734	Tarefas	Checar o <i>log</i> diária automático	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Storages

735	Tarefas	Gerenciar crescimento dados	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Storages
736	Tarefas	Verificar saúde das soluções de armazenamento	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Storages
737	Tarefas	Analisar logs do Netbackup	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup e Restore de Dados
738	Tarefas	Atualizar SP e paths	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup e Restore de Dados
739	Tarefas	Checar fitas disponíveis para o backup secundário	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup e Restore de Dados
740	Tarefas	Checar relatório do backup	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup e Restore de Dados
741	Tarefas	Checar rotina de backup	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup e Restore de Dados
742	Tarefas	Realizar limpeza do cabeçote de gravação	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup e Restore de Dados
743	Tarefas	Remanejamento de fitas de backup	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup
744	Tarefas	Remanejamento de fitas de backup - CEDOC	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup
745	Tarefas	Reposição de fitas no robô	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup e Restore de Dados
746	Tarefas	Rotacionar fitas	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Backup e Restore de Dados
747	Tarefas	Alertlog/traces	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva

748	Tarefas	Alterar rotina de ETL	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
749	Tarefas	Análise de informações	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
750	Tarefas	Análise de logs do Banco de Dados	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
751	Tarefas	Análise de <i>script</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
752	Tarefas	Arquivar <i>backups</i> de Banco	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
753	Tarefas	Arquivar dados	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
754	Tarefas	Atualizar rotinas de <i>backup</i> de banco	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
755	Tarefas	Atualizar <i>scripts</i> de manutenção	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
756	Tarefas	Carga de ETL	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
757	Tarefas	Checar <i>alertlog/traces</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
758	Tarefas	Checar espaço dos discos do banco	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
759	Tarefas	Checar histórico dos <i>jobs</i> de banco	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados

760	Tarefas	Checar <i>logs</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
761	Tarefas	Checar <i>status</i> dos <i>data bases</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
762	Tarefas	Concessão de permissão no <i>Power Bi</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Painéis <i>Power BI</i>
763	Tarefas	Criação de <i>view</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
764	Tarefas	Desenvolver rotina de ETL	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
765	Tarefas	Documentação de topologia de BD, configurações e processos	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
766	Tarefas	Elaboração de <i>script</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
767	Tarefas	Engenharia reversa	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
768	Tarefas	Execução de <i>jobs</i> no Sicaú	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de <i>Jobs</i>
769	Tarefas	Execução de <i>script</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
770	Tarefas	Executar e monitorar rotina de ETL	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
771	Tarefas	Extrações de dados	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
772	Tarefas	<i>Failover</i> no <i>cluster</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados

773	Tarefas	Gerenciar controle de acesso de usuários	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
774	Tarefas	Identificação de tabelas	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
775	Tarefas	Limpeza dos <i>logs/traces</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de manutenção preventiva
776	Tarefas	Modelagem de Banco de Dados	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
777	Tarefas	Realizar limpeza dos <i>logs/traces</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
778	Tarefas	Realizar <i>tunning</i> de banco de dados	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
779	Tarefas	Restauração de <i>backup</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
780	Tarefas	Revisar segurança e pontos de acesso	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
781	Tarefas	<i>Shrink Data base</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
782	Tarefas	<i>Status dos data bases</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
783	Tarefas	Validação de <i>rollup</i> das aplicações	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Administração Banco de Dados
784	Tarefas	Verificação de <i>backups</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviços de Backup
785	Tarefas	Verificação de <i>jobs</i> atualização de estatísticas	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva

786	Tarefas	Verificar espaço em disco – <i>Hosts/File systems</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
787	Tarefas	Verificar <i>tablespaces</i>	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
788	Tarefas	Verificação de configuração de aplicação	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
789	Tarefas	Gerar relatório de <i>e-mails</i> enviados por usuário	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Usuário
790	Tarefas	Gerar relatório de armazenamento dos servidores	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Manutenção Preventiva
791	Tarefas	Analisar servidor monitoramento	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
792	Tarefas	Checar GPOs	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
793	Tarefas	Checar alertas diversos (monitorar e analisar eventos e sistema de arquivos)	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
794	Tarefas	Checar <i>health</i> do SCVMM	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
795	Tarefas	Checar todas as <i>boundaries</i> e <i>boundary groups</i> estão criadas no SCCM	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
796	Tarefas	<i>Health check</i> do SharePoint	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI
797	Tarefas	<i>Health check</i> do Skype	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gerenciamento de Serviços de TI



798	Tarefas	Health check serviços de Container	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviços de Sistemas Aplicativos
799	Tarefas	Criar documentação	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Fases de Documentação de Problemas
800	Tarefas	Diagnóstico de problemas	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Fases de Diagnóstico de Problema
801	Tarefas	Documentação para mudança	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Fases de Documentação para Mudança
802	Tarefas	Execução de atividades não planejadas para mudança	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Fases de Execução de atividades não planejada
803	Tarefas	Execução de atividades planejadas para mudança	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Fases de Execução de atividades planejadas
804	Tarefas	Planejamento para mudança	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Fases de Planejamento para mudança
805	Tarefas	Reunião para mudança	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Fases de Reunião para Mudança
806	Tarefas	Reunião para problemas	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Fases de Reunião para Problemas
807	Tarefas	Análise de atendimento (chamados)	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão
808	Tarefas	Checação e fiscalização in-locus da Sala - Cofre /Climatizada	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Checagem e Fiscalização
809	Tarefas	Criação de POPs e scripts	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão
810	Tarefas	Criação de relatório	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão

811	Tarefas	Criação de relatório de melhoria	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão
812	Tarefas	Criação de trimestral	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão
813	Tarefas	Geração de evidências mensais	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão
814	Tarefas	Gerar nota técnica	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Nota Técnica
815	Tarefas	Participação em reuniões	0	0	0	0	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Apoio e Orientação

**Tabela 7 - Relação das principais atividades/serviços executados no MME dispostas no Catálogo de Serviços em uso**

6.1.28. Em função da alta complexidade e alta criticidade das atividades técnicas desenvolvidas no âmbito do Ministério, que contemplam as necessidades de serviços de manutenção e de evolução da saúde operacional de infraestrutura e de atendimento a usuário de TIC, SEI (0614242), alinhada aos recursos de TIC contidos no ambiente de TIC do MME, a Contratada disponibiliza 35 (trinta e cinco) profissionais para a execução dos serviços contratados, em que para a Central de Serviços são 6 (seis) técnicos de 1º Nível e 1 (um) Supervisor N1, que ficam alocados no ambiente da Contratada, com atendimento remoto, 5 (cinco) técnicos de 2º Nível, 1 (um) Gerente técnico, 1 (um) Supervisor N2 e 5 (cinco) técnicos de 3º Nível, ambos alocados no MME e com atendimento presencial, além de mais 15 (quinze) técnicos para a realização das atividades de manutenção da saúde operacional, alocados em CSC, e 1 (um) Gerente de Projeto para as atividades de melhoria contínua, além de especialistas nas diversas áreas de TIC, caso o órgão necessite durante a vigência contratual, cujos perfis profissionais encontram-se dispostos na Tabela 8. Vale ressaltar que o dimensionamento e a qualificação sobre a equipe técnica de execução dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, em que o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento desta equipe devem ser suficientes para o cumprimento integral dos requisitos de serviço exigidos.

DIMENSIONAMENTO E QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA DO MME HOJE							
ID	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL	DESCRIÇÃO DO PERFIL	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES TÉCNICAS REALIZADAS	ALOCACÃO
1	Atendimento a Usuários	Técnico de Suporte N1	Júnior	<b>Formação:</b> Ensino médio completo, com curso técnico na área (desejável) ou superior cursando na área de TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 1 ano de experiência na área de TIC. <b>Certificações:</b> Desejável <i>Windows</i> e <i>ITIL Foundation</i> .	6	Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.	CSC
2	Supervisão a Atendimento a Usuários	Supervisor Técnico N1	Pleno	<b>Formação:</b> Superior Completo em TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 2 anos de experiência em Gestão de Suporte de TIC. <b>Certificações:</b> Certificação <i>ITIL Foundation</i> .	1	Realização das atividades técnicas e de supervisão de Nível 1 da Central de Serviços.	CSC
3	Suporte Técnico a Usuários	Técnico de Suporte N2	Pleno	<b>Formação:</b> Ensino superior completo ou cursando na área de TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 2 anos de experiência na área de TIC. <b>Certificações:</b> Manutenção e configuração de computadores, Operador de microcomputador avançado, Desejável <i>ITIL</i> , <i>SO Windows</i> , <i>Pacote Office</i> e <i>BR Office</i> .	5	Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.	MME
4	Supervisão a Suporte Técnico a Usuários	Supervisor Técnico N2	Pleno	<b>Formação:</b> Superior Completo em TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 4 anos de experiência em Gestão de Suporte de TIC. <b>Certificações:</b> Certificação <i>ITIL Foundation</i> .	1	Realização das atividades técnicas e de supervisão de Nível 2 da Central de Serviços.	
5	Gerência da Infraestrutura de TIC	Gerente Técnico	Sênior	<b>Formação:</b> Superior completo na área da Tecnologia da Informação ou Superior completo em qualquer área, com pós-graduação na área de TIC. Desejável pós-graduação na área de atuação. <b>Experiência:</b> A partir de 2 anos de experiência em Gestão de equipes de Tecnologia da Informação. Pelo menos 5 anos de experiência técnica com Infraestrutura. <b>Certificações:</b> Certificação <i>ITIL V4 Foundation</i> ; pelo menos uma certificação técnica na área de atuação (Certificações <i>Microsoft/MCSE</i> , <i>LPI</i> , <i>OCP</i> , <i>Fortinet</i> , <i>RHCA</i> , <i>ISO's</i> e etc) e Curso em Gerenciamento de Projetos ou Certificação <i>PMP</i> .	1	Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada.	
6	Suporte Técnico a Banco de Dados	Analista de Banco de Dados	Sênior	<b>Formação:</b> Superior Completo em TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 4 anos de experiência na área de atuação. <b>Certificações:</b> Sistemas Operacionais <i>Microsoft</i> ou <i>Linux</i> e Banco de Dados ( <i>PostgreSQL</i> , <i>MySQL</i> , <i>SQL Server</i> e <i>Oracle</i> ).	1		
7	Suporte Técnico a Segurança de TIC	Analista de Segurança	Pleno	<b>Formação:</b> Superior completo na área de TIC ou Superior em qualquer área com pós-graduação em TIC. <b>Experiência:</b> 4 anos de experiência na área de Segurança da Informação. <b>Certificações:</b> Certificação <i>ITIL V3 Foundation</i> , <i>Certificação Information Security</i>	1		

				Foundation based on ISO/IEC 27001 e Firewall (Fortigate, Palo Alto ou Checkpoint).		Realização das atividades técnicas e de gerência de Nível 3 da Central de Serviços, de manutenção da saúde operacional e de sustentação do ambiente de TIC.	MME
8	Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Administrador de Redes	Sênior	<b>Formação:</b> Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Superior completo com especialização em TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 6 anos na área de atuação. <b>Certificações:</b> Equipamentos de rede (switch); Infraestrutura de redes; Configuração de switches e roteadores; Protocolos de rede (DNS, DHCP, IPv6, IPv4) e F5 Firewall de aplicação.	1		
9	Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Administrador de Redes Microsoft	Sênior	<b>Formação:</b> Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Superior completo com especialização em TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 6 anos na área de atuação. <b>Certificações:</b> Windows Server 2016, 2019 e Azure, Active Directory – (Autenticação centralizada), Infraestrutura de rede Windows, Conectores para Windows (Híbrido-Nuvem/On premise) e Mensageria.	1		
10	Suporte Técnico a Infraestrutura de Aplicações (DevOps)	Analista (DevOps)	Sênior	<b>Formação:</b> Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Análise de Sistemas ou áreas correlatas. <b>Experiência:</b> Mínimo 6 anos de experiência na área de Tecnologia da Informação e mínimo de 2 anos em Desenvolvimento de Software e Infraestrutura de TI. <b>Certificações:</b> LPIC – 3 – Linux	1		
11	Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Analista ITSM	Sênior	<b>Formação:</b> Superior completo em Tecnologia da Informação. <b>Experiência:</b> A partir de 6 anos de experiência em análise de negócios de TIC. Experiência de pelo menos 1 ano em projetos. <b>Certificações:</b> ITIL Foundation.	1	Realização das atividades de manutenção da saúde operacional e de sustentação do ambiente de TIC.	CSC
12	Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Analista Microsoft	Sênior	<b>Formação:</b> Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Superior completo com especialização em TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 6 anos na área de atuação. <b>Certificações:</b> Equipamentos de rede (servidores), Infraestrutura de Redes, Administração de Servidores Linux, Windows Server 2008, 2012, 2016 e 2019, Protocolos de rede (DNS, DHCP, IPv6, IPv4), Active Directory – (Autenticação centralizada) e LDAP.	1	Realização das atividades de manutenção da saúde operacional e de sustentação do ambiente de TIC.	CSC
13	Suporte Técnico a Monitoramento de TIC	Operador de NOC	Pleno	<b>Formação:</b> Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Superior completo com especialização em TIC. <b>Experiência:</b> A partir de 3 anos na área de monitoramento/ administração de ambientes, servidores e automação. <b>Certificações:</b> Certificação em Sistema Operacional Linux e/ou Windows.	6	Realização das atividades de manutenção da saúde operacional de monitoramento de TIC.	CSC
				<b>Formação:</b> Superior Completo na área de Tecnologia da Informação.			

14	Supervisão a Suporte Técnico a Monitoramento de TIC	Supervisor NOC	Pleno	Experiência: 5 anos de experiência em atividades compatíveis com as gestão e/ou projetos de serviços de infraestrutura. Certificação: Certificação em Sistema Operacional Linux e/ou Windows.	1	Realização das atividades de manutenção da saúde operacional e de monitoramento de TIC.	CSC
15	Suporte Técnico a Monitoramento de TIC	Técnico de Monitoramento	Sênior	Formação: Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Superior completo com especialização em TIC. Experiência: A partir de 5 anos na área de monitoramento/ administração de ambientes, servidores e automação. Certificações: Curso ou certificação em Windows (MCSA), Curso ou certificação em Zabbix e Curso ou Certificação em Linux (LPIC).	1	Realização das atividades de manutenção da saúde operacional e de monitoramento de TIC.	CSC
16	Gerência de Projetos	Gerente de Projeto	Sênior	Formação: Superior completo em Tecnologia da Informação e/ou Superior completo em qualquer área com Pós-Graduação em Tecnologia da Informação e/ou Pós-graduação em Gestão de Projetos. Experiência: A partir de 5 anos de experiência em Gestão de Projetos e 3 anos de certificação. Certificações: PMP e SCRUM (desejável).	1	Realização das atividades de melhoria contínua.	CSC
<p>*1) Os profissionais da Equipe de Suporte de 1º Nível ficam alocados no ambiente da Contratada, e prestam os serviços remotamente por meio do Central de Serviço ao Cliente (CSC), enquanto os profissionais das Equipe de Suporte de 2º e 3º Níveis prestam serviços presencialmente no MME.</p> <p>*2) Os profissionais que realizam os projetos de melhoria de processos e serviços de TIC e mudança evolutiva em infraestrutura de TIC são demandados a cada necessidade apontada pela MME e pagos por horas mensais estimadas.</p>							

Tabela 8 - Dimensionamento e Qualificação da Equipe Técnica do MME hoje

6.1.29. Conforme descrito no Termo de Referência da Contratação, SEI (0033136) , o horário de execução dos serviços contratados estão explícitos na Tabela 9 - Horário de Execução dos Serviços, sendo que:

**I) Serviços de Sustentação e Monitoramento** - Representam as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por sete dias na semana), os recursos corporativos de TIC;

**II) Manutenção Programada** - Representam as atividades planejadas e aprovadas previamente que avaliados os em riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial; e

**III) Manutenção Emergencial** - Representam as atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução.

HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS								
FATORES DE CONSUMO OPERACIONAL	HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS						
		SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
1. Central de Serviços (excluídos os feriados)	7h às 20h	X	X	X	X	X		
2. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional								
2.1 Sustentação	7h às 20h	X	X	X	X	X		
2.2 Monitoramento	24h	X	X	X	X	X	X	X
2.3 Manutenção Programada	7h às 20h	X	X	X	X	X		
2.4 Manutenção Emergencial	24h	X	X	X	X	X	X	X
3. Melhoria contínua de serviços	7h às 20h	X	X	X	X	X		

\*1. O atendimento da Central de Serviço fora do horário padrão é realizado por chamado telefônico 0800.

Tabela 9 - Horário de Execução dos Serviços

6.1.30. Nesse sentido, utiliza-se horas de esforço, registradas na ferramenta de gestão de demanda do MME, para dimensionar a equipe de suporte de maneira a atender os níveis de serviço desejados, que é baseada na quantidade de usuários e nas demandas, nas quais estas retratam as atividades técnicas desenvolvidas na Pasta, ou seja, as demandas por serviços de TIC apontam para as necessidades de apoio a gestão dos serviços internos, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de TIC e a adoção de uma metodologia de gestão, em conformidade com a IN nº 04/SLTI, vigente a época da Contratação, baseada em processos formais de gestão de serviços de atendimento a chamados, a fim de assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

6.1.31. Portanto, a prestação de serviços é realizada no sentido de prover a disponibilização de recursos e sistemas de informação estáveis e eficazes para a estrutura do Ministério e aos seus processos institucionais e estratégicos, nas quais se incluem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos e a gestão da sustentação da administração, da operação e do suporte a rede.

6.1.32. Por fim, a presente Contratação permitirá ao MME manter a execução dos serviços de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e dos demais serviços disponibilizados pela área de TIC, inclusive os serviços de rede com a sua sustentação e o seu monitoramento, além de possibilitar a ampliação da capacidade de entrega dos serviços com qualidade aos clientes internos e externos, buscando a prestação do serviço com mais eficiência e sempre almejando a maior qualidade e economia para a Administração.

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

### 7.1. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

7.1.1. Em 15 de junho de 2021, a Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME), por meio da Portaria nº 6.432, estabeleceu o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019 do Tribunal de Contas da União - TCU - Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020 - TCU - Plenário, o qual tornou-se de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

7.1.2. Tal Portaria define que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC deverá ser realizada mediante o modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), previamente estabelecidos e mensurados a partir da estimativa de categorias de serviço e seus respectivos perfis de trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência e utilização de Fator-K único, no qual o modelo proposto não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem-hora e tampouco por postos de trabalho.

7.1.3. Assim, o modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, do levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e, com esta estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados,

assim como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão contratante.

7.1.4. Diante disso, verifica-se que o escopo desse modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, a manutenção, as melhorias e a execução contínua de serviços, relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e ao suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão. No sentido de clarificar o entendimento, a operação de infraestrutura de TIC refere-se ao conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, o monitoramento, a manutenção e o aprimoramento contínuo de seus componentes, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do órgão.

7.1.5. Os serviços descritos no referido modelo abrangem a operação de infraestrutura, fundamentais para garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão, bem como o atendimento a usuários de TIC. Logo, entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, à intercomunicação e à rede de comunicação de voz e dados, ao banco de dados, aos servidores de rede, aos sistemas operacionais, aos sistemas de *backup*, aos recursos de armazenamento de dados, ao monitoramento e ao gerenciamento operacional, já o atendimento a usuários de TIC engloba a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática e de sustentação dos ativos e dos *softwares*.

7.1.6. Diante disso, os serviços descritos nesse modelo são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos, e são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviços técnicos em TIC.

7.1.7. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, com base nas práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de *DevSecOps*, não se configurando contratação por homem-hora e nem por postos de trabalho.

7.1.8. Os serviços a serem contratados pelo MME e abrangidos pelo citado modelo de referência são:

- a) Gerenciamento de Serviços de TIC;
- b) Sustentação de Aplicações;
- c) Armazenamento e *Backup*;
- d) Sustentação de Banco de Dados;
- e) Administração de Dados;
- f) Conectividade e Comunicação;
- g) Segurança de TIC;
- h) Monitoramento de Serviços de TIC; e
- i) Suporte Técnico de Microinformática.

7.1.9. Nesse contexto, a nova Contratação em estudo é composta por itens de serviço, no qual adotará o modelo ou a estrutura explicitada a seguir para a execução das atividades correspondentes aos serviços a serem contratados.

a) **Central de Serviços de TIC** - Refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir o maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado. Compreenderá o seguinte serviço:

a.1) **Atendimento a Usuários de TIC** - Refere-se à prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do órgão. Compreenderá a seguinte categoria de serviço:

a.1.1) **Suporte ao Usuário** - Refere-se à prestação de serviços de suporte aos usuários de TIC, na qual esta categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem central de serviços ou *service desk* implantado. Essa categoria de serviço compreenderá os seguintes itens de serviços:

a.1.1.1) **Atendimento aos usuários** - Refere-se ao atendimento de 1º Nível, realizado remotamente, que é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de *scripts* ou roteiros e suportadas pela Base de Conhecimento; e

a.1.1.2) **Suporte Técnico ao Usuário** - Refere-se aos atendimentos de 1º e 2º Níveis, realizados presencialmente, atuando também no suporte técnico ao usuário, que é a modalidade de



atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de *scripts* ou roteiros e suportadas pela Base de Conhecimento.

a.1.2) A Categoria de Serviços denominada Suporte ao usuário será composta das seguintes Áreas Especializadas:

a.1.2.1) **Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)** - Compreende a execução das atividades de atendimento de 1º nível, as quais atende, registra, qualifica, prioriza, resolve ou encaminha os chamados que são gerados em grande maioria via telefone pela Central 0800 da empresa contratada; e

a.1.2.2) **Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)** - Compreende a execução das atividades de atendimento a todos os chamados encaminhados pelo Nível 1, em grande maioria de forma presencial.

b) **Operação de Infraestrutura de TIC** - Refere-se à prestação de serviços técnicos que estão relacionados a segurança da informação, a intercomunicação e a rede de comunicação de voz e dados, a banco de dados, a servidores de rede, a sistemas operacionais, a sistemas de *backup*, a recursos de armazenamento de dados, a monitoramento e a gerenciamento operacional, ou seja, abrange os serviços continuados para o monitoramento e a sustentação do ambiente computacional, que podem ser subdivididos nas seguintes categorias:

b.1) **Gerenciamento de Serviços de TIC** - Abrange todos os serviços relativos a Gerenciamento de Serviços de TIC, com as seguinte áreas especializadas. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.1.1) **Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à manutenção dos sistemas ITSM e à configuração das demais ferramentas de gestão e ainda na gestão e melhoria destas plataformas;

b.1.2) **Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à supervisão, à coordenação e ao gerenciamento das equipes da Central de Serviços de TIC, em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2;

b.1.3) **Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à coordenação e ao gerenciamento da atuação dos profissionais alocados na execução dos serviços de infraestrutura de TIC, bem como no aprimoramento e planejamento das operações e atuar no apoio a tomada de decisão do Órgão relacionadas a soluções de infraestrutura de TIC; e

b.1.4) **Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação** - Compreende todas as atividades referentes à coordenação e ao gerenciamento das ações dos profissionais de segurança da informação e atuará nas ações de aprimoramento da segurança preventiva e reativa e ainda apoia a tomada de decisão do Órgão em relação às soluções de segurança da informação.

b.2) **Sustentação de Infraestrutura para Aplicações** - Abrange todos os serviços relativos a Sustentação de Infraestrutura para Aplicações. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.2.1) **Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps** - Compreende as atividades relacionadas às demandas de virtualizadores, sistemas operacionais de servidores e ao ferramental da esteira *DevOps*, e ainda atua como especialista da plataforma *Linux*; e

b.2.2) **Serviços Técnicos de Infraestrutura de TIC** - Compreende todas as atividades referentes às demandas encaminhadas pelo nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados à categoria, e ainda atuar como especialista da plataforma *Microsoft*.

b.3) **Armazenamento e Backup** - Abrange todos os serviços relativos a Armazenamento e *Backup*. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.3.1) **Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup** - Compreende todas as atividades relacionadas às demandas encaminhadas pelo Nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado, referentes a armazenamento de dados e *backup*.



b.4) **Sustentação de Banco de Dados** - Abrange todos os serviços relativos a Sustentação de Banco de Dados. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.4.1) **Serviços Técnicos de Sustentação de Banco de Dados** - Compreende todas as atividades relativas ao gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelos sistemas de informação do MME.

b.5) **Administração de Dados** - Abrange todos os serviços relativos a Administração de Dados. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.5.1) **Serviços Técnicos de Administração de Dados** - Compreende todas as atividades referentes às análises de dados, propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para o armazenamento e a utilização de dados corporativos.

b.6) **Conectividade e Comunicação** - Abrange todos os serviços relativos a Conectividade e Comunicação. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.6.1) **Serviços Técnicos de Conectividade** - Compreende todas as atividades referentes à garantia da operação, do desempenho e da qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados e no funcionamento adequados dos ativos de redes do MME.

b.6.2) **Serviços Técnicos de Telecomunicações** - Compreende todas as atividades referentes à garantia do funcionamento de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo, além de ser o responsável pelo desempenho das redes de telecomunicações e pelo correto funcionamento do *voip*.

b.7) **Segurança de TIC** - Abrange todos os serviços relativos a Segurança de TIC. Esta categoria de serviço será composta pela seguinte Área Especializada:

b.7.1) **Suporte Técnico a Segurança de TIC** - Compreende todas as atividades referentes à Segurança da Informação do MME.

b.8) **Monitoramento de Serviços de TIC** - Abrange todos os serviços relativos a Monitoramento de Serviços de TIC. Esta categoria de serviço será composta pelas seguintes Áreas Especializadas:

b.8.1) **Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)** - Compreende todas as atividades referentes ao Centro de Operações de Rede (NOC), que são os responsáveis por monitorar, identificar, investigar, priorizar, escalar e solucionar qualquer problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede, ou seja, devem atuar de forma preventiva e proativa com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível; e

b.8.2) **Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)** - Compreende todas as atividades referentes ao Centro de Operações de Segurança da Informação (SOC), são os responsáveis por monitorar os recursos e as soluções de segurança da informação do Órgão, realizar ações para prevenir, detectar, gerir e responder aos incidentes, avaliar vulnerabilidades e riscos do ambiente, dentre outras. Assim, atuam para manter o ambiente de TIC o mais seguro possível.

c) **Melhoria Contínua** - Refere-se ao processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas. Compreende a seguinte categoria de serviço:

c.1) **Melhoria (Projetos, Processos e Consultoria)** - Compreende todos as atividades de melhoria contínua dos serviços, mediante a elaboração e a implantação de projetos e processos de TIC e a realização de consultoria, que promovem a evolução contínua do ambiente de TIC. As atividades relativas a esta Categoria de Serviços serão realizadas pelas Áreas Especializadas de Gerência em conjunto com Área Especializada a qual pertencer o ativo de TIC/Item de Configuração (IC) a ser melhorado.

7.1.10. A definição de Categorias de Serviços consiste em realizar o agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à operação de infraestrutura e ao atendimento a usuários de TIC do órgão, com necessidade de execução de atividades remotas (no ambiente da empresa a ser contratada) e presenciais (nas instalações físicas do MME), cujo dimensionamento da quantidade de profissionais e os perfis especificados foram baseados na contratação atual e o acréscimo para atender os normativos legais e suprir futuras demandas.

7.1.11. Com base na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 - ANEXO C em harmonia com as necessidades tecnológicas requeridas pelo MME, o atendimento a usuários de TIC se enquadra na seguinte Categoria de Serviço:

**I) Suporte ao Usuário** - Indicada para ambientes de TIC que possuem Central de Serviços ou *Service Desk* implantado, cujas principais atividades são:

- Administrar e manter o conjunto de *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da contratante;
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de *softwares* homologados pela contratante;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de *hardwares* homologados pela contratante;
- Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC;
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Suporte ao Usuário", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Suporte ao Usuário", caso necessário.

7.1.12. Logo, a operação de infraestrutura de serviços de TIC contempla os serviços continuados para o monitoramento e a sustentação do ambiente computacional que podem ser subdivididos nas seguintes Categorias de Serviço:

**I) Gerenciamento de Serviços de TIC** - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em *DevOps* ou *DevSecOps*, que compreende as seguintes atividades principais:

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

- Realizar a interface de comunicação entre as demais Categorias de Serviços e a contratante; e
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Gerenciamento de Serviços de TIC", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Gerenciamento de Serviços de TIC", caso necessário.

**II) Sustentação de Infraestrutura para Aplicações** - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em *DevOps* ou *DevSecOps*, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe a camada de sustentação de serviços e de aplicações da contratante;
- Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e de aplicações da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e de aplicações da contratante;
- Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Sustentação de Infraestrutura para Aplicações", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Sustentação de Infraestrutura para Aplicações", caso necessário.

**III) Armazenamento e Backup** - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em *DevOps* ou *DevSecOps*, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de *backup* e armazenamento da contratante;
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de *backup* da contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de *backup* e armazenamento da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de *backup* e armazenamento da contratante;
- Realizar testes de *restore* com a definição de frequência, a critério da contratante;
- Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Armazenamento e Backup", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Armazenamento e Backup", caso necessário.

**IV) Sustentação de Banco de Dados** - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em *DevOps* ou *DevSecOps*, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe recursos e soluções relacionadas a bancos de dados da contratante;

- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Sustentação de Banco de Dados", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Sustentação de Banco de Dados", caso necessário.

**V) Administração de Dados** - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em *DevOps* ou *DevSecOps*, que compreende as seguintes atividades principais:

- Apoiar na auditoria, na análise e na revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
- Construir *queries*;
- Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- Manter esquemas de banco de dados;
- Elaborar e manter modelo de dados;
- Apoiar a elaboração e a definição de política de segurança do Banco de Dados;
- Realizar apuração especial;
- Confeccionar e manter documentação e procedimentos técnicos;
- Validar modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
- Desenvolver, executar, testar e documentar rotinas de ETL;
- Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;
- Sugerir automatização das rotinas;
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Administração de Dados", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Administração de Dados", caso necessário.

**VI) Conectividade e Comunicação** - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em *DevOps* ou *DevSecOps*, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de conectividade e comunicação da contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da contratante;
- Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Conectividade e Comunicação", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Conectividade e Comunicação", caso necessário.

**VII) Segurança de TIC** - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em *DevOps* ou *DevSecOps*, que compreende as seguintes atividades principais:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- Apoiar na elaboração e na manutenção da política de segurança da contratante;
- Apoiar na elaboração e na manutenção do plano de continuidade de negócio da contratante;
- Apoiar na elaboração e na manutenção do plano de gerenciamento de risco da contratante;
- Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Segurança de TIC", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Segurança de TIC", caso necessário.

**VIII) Monitoramento de Serviços de TIC** - Indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em *DevOps* ou *DevSecOps*, que compreende as seguintes atividades principais:

- Realizar o monitoramento dos sistemas, das aplicações, dos serviços e da infraestrutura de TIC da contratante por meio de ferramenta(as) especializada(as).
- Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas.
- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e *softwares* que compõe a solução de monitoramento de TIC da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da contratante;
- Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução;
- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Monitoramento de Serviços de TIC", caso necessário; e
- Realizar apoio técnico referente à Categoria de Serviços denominada "Monitoramento de Serviços de TIC", caso necessário.

7.1.13. Nesse contexto, o modelo de contratação de prestação dos serviços de TIC do MME será estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho que possuem suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.

7.1.14. Assim, baseado no modelo de prestação dos serviços implantado no MME em harmonia com as proposições da Portaria SGD nº 6.432/2021, consolidou-se o modelo de contratação de prestação dos serviços pretendidos para a nova contratação, qual seja, Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia - MME, em Brasília/DF, conforme exposto na Tabela 10.

ESBOÇO DO NOVO MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC DO MME				
GRUPO	MODELO IMPLANTADO NO MME (CONTRATO Nº 21/2017)		MODELO ESTABELECIDO PELA PORTARIA SGD/ME Nº 6.432/2021	
	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO
1	Central de Serviços de TIC	Central de Serviços	Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário Gerenciamento de Serviços de TIC
2	Infraestrutura de TIC	Sustentação do Ambiente de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Sustentação de Aplicações Armazenamento e Backup Sustentação de Banco de Dados Administração de Dados Conectividade e Comunicação Segurança de TIC Gerenciamento de Serviços de TIC
		Monitoramento do Ambiente de TIC		Monitoramento de Serviços de TIC

\*1 O novo Modelo de Contratação de Prestação dos Serviços de TIC do MME estabelece a correlação entre o Modelo de Contratação implantado no MME, Objeto do Contrato nº 21/2017, e o Modelo de Contratação instituído pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

\*2 A Unidade de Serviço Especializado denominada "Central de Serviços de TIC" engloba os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC.

\*3 Os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC compreendem os Serviços de Atendimento aos Usuários e de Suporte Técnico aos Usuários.

\*4 A Unidade de Serviço Especializado denominada "Infraestrutura de TIC" engloba os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC.

\*5 Os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC.

\*6 Os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, de Monitoramento do Ambiente de TIC, de Manutenção Programada, de Manutenção Emergencial e de Melhoria Contínua.

\*7 Os Serviços de Sustentação e Monitoramento do Ambiente de TIC estão contidos no Item 2 - Infraestrutura de TIC (Item de Serviço contratado - Contrato nº 21/2017).

\*8 A métrica de pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados é o Valor Fixo Mensal - Val/mês.

\*9 A unidade de medida dos serviços é o "mês".

Tabela 10 - Esboço do Novo Modelo de Contratação de Prestação dos Serviços de TIC do MME

7.1.15. A formalização de processos de gerenciamento de serviços de TIC é fundamental para assegurar a adoção adequada desse modelo de referência, como também para garantir condições adequadas de governança e gestão dos serviços de suporte e operação de TIC, na qual a observância aos padrões constantes da série ABNT NBR ISO/IEC 20.000 provê a estabilidade e a previsibilidade desses processos de gerenciamento, ao passo que a observância às práticas ágeis constantes do modelo em questão de *DevSecOps* provê agilidade na prestação dos serviços. Por isso, é importante, preferencialmente, adotar no modelo de execução do objeto, metodologias ágeis em projetos de infraestrutura a exemplo da aplicação do conceito de *DevSecOps*.

7.1.16. Em função disso, com a finalidade de assegurar a governança adequada em relação aos modos de atuação da área de TIC na entrega de serviços à organização, deverá ser considerada a formalização e a implementação das seguintes práticas:

- Gerenciamento de Requisição de Serviços;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Incidentes; e
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço (Ativos de TIC/Ativo de Serviço).

7.1.17. O MME utilizará como critérios de priorização para a classificação dos incidentes e das requisições os seguintes critérios:

- Criticidade** - Mensura a relevância de determinado recurso (*link* de internet, servidores de rede, *switches*, sistemas, entre outros) ou a aplicação para o correto andamento do negócio; e
- Disponibilidade** - Qualifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado (a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado).

7.1.18. Os níveis de Criticidade definidos pela Contratante obedecerão às seguintes diretrizes:

- **Baixa** - Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente somente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários da Contratante;
- **Média** - Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio da Contratante de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente, se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade; e
- **Alta** - Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio da Contratante.

7.1.19. As qualificações de Disponibilidade definidos pelo MME obedecerão às seguintes diretrizes:

- **Disponível** - São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final;
- **Parcialmente Disponível** - São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente; e
- **Indisponível** - São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.

7.1.20. A Severidade representa a correlação entre a Criticidade e a Disponibilidade. A Matriz de Severidade da Contratante encontra-se expressa na Tabela 11 abaixo.

MATRIZ DE SEVERIDADE			
CRITICIDADE/DISPONIBILIDADE	DISPONÍVEL	PARCIALMENTE DISPONÍVEL	INDISPONÍVEL
ALTA	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
MÉDIA	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
BAIXA	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

Tabela 11 - Matriz de Severidade

7.1.21. A partir das definições de “Disponibilidade” e “Criticidade” de cada solicitação, o Sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento, caracterizado pela sua Severidade de cada requisição de serviço, de acordo com a Matriz de Severidade expressa acima, caracterizando o seu NMS específico, em termos do tempo máximo de atendimento aceitável, conforme indicado na Tabela 12 deste Estudo.

TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO			
NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO	TEMPO TOTAL PARA A SOLUÇÃO	TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO ACEITÁVEL
Severidade 1	Em até 30 min	Em até 4 (quatro) horas	Em até 4h30min
Severidade 2	Em até 30 min	Em até 6 (seis) horas	Em até 6h30min
Severidade 3	Em até 30 min	Em até 10 (dez) horas	Em até 10h30min
*1) Os tempos citados nesta Tabela serão contados em horas corridas.			
*2) Tempo de Início de Atendimento = Tempo de Abertura + Tempo de Classificação.			
*3) Tempo Total para a Solução = Tempo contado a partir da classificação do chamado.			

Tabela 12 - Tempo Máximo de Atendimento

7.1.22. A cada valor de Severidade estarão associados níveis de serviços mínimos relativos ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução, para cada Categoria de Serviços e/ou Área Especializada.

7.1.23. O tempo de atendimento das mudanças será definido pelo Comitê Consultivo de Mudança (CCM) do Ministério, com base em critérios de prioridade que correlacionam a tomada de ação com a continuidade do negócio da Contratante, de modo a estabelecer parâmetros para a classificação das mudanças e o tempo de atendimentos destas. Tais critérios correlacionam o impacto e a urgência da mudança a ser realizada, e serão denominados "Critérios de Severidade para Mudanças", os quais deverão ser utilizados para a definição do tempo de atendimento das mudanças.

7.1.24. O Impacto e a Urgência obedecerão às definições e a classificações seguintes:

a) **Impacto** - Classifica a importância dos efeitos que determinada mudança, caso não seja realizada em tempo oportuno, possa surtir efeito no negócio. Pode ser classificado em:

- **Alto** - Pode afetar totalmente o negócio da empresa;
- **Médio** - Pode afetar parcialmente o negócio da empresa; e
- **Baixo** - Pode afetar minimamente o negócio da empresa.

b) **Urgência** - Determina quanto tempo a permanência de determinada mudança pode impactar significativamente o negócio. Pode ser classificada em:

- **Alta** - Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento/manutenção dos serviços;
- **Média** - Sugere a tomada de ação de forma programada, a fim de garantir que esta não mude seu estado para Alta; e
- **Baixa** - Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.

7.1.25. O Comitê Consultivo de Mudança (CCM) pautar-se-á na Tabela 13 para classificar a Severidade das Mudanças.

CRITÉRIOS DE SEVERIDADE PARA MUDANÇAS A SEREM USADOS PELO COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS				
URGÊNCIA	IMPACTO			
		ALTO	MÉDIO	BAIXO
	ALTA	Severidade 1	Severidade 1	Severidade 2
	MÉDIA	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3
	BAIXA	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 3

Tabela 13 - Critérios de Severidade para Mudanças a serem usados pelo Comitê Consultivo de Mudanças

7.1.26. Dessa forma, após a classificação da mudança, deverá ser atribuída a esta um nível de Severidade, conforme descrito na Tabela 14.

CORRELAÇÃO ENTRE MUDANÇA E SEVERIDADE	
NÍVEL DE SEVERIDADE	CLASSIFICAÇÃO/TIPO DE MUDANÇA
Severidade 1	Mudança Emergencial
Severidade 2	Mudança Padrão
Severidade 3	Mudança Evolutiva
	Mudança Normal

Tabela 14 - Correlação entre Mudança e Severidade

7.1.27. Com base na classificação da Severidade da Mudança realizada pelo citado Comitê, a empresa contratada deverá obedecer ao tempo equivalente ao atendimento da mudança, conforme expresso na Tabela 15.

7.1.28. As mudanças pré-aprovadas refere-se àquelas que não precisam ser aprovadas pelo Comitê e deverão constar em documento tipo "Ata" elaborada e aprovada por este. Os tempos de início e de solução destes tipos de mudanças serão definidos na citada ata. As demais mudanças obedecerão aos tempos constantes na Tabela 15.

TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO DAS MUDANÇAS		
NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO	TEMPO TOTAL PARA A SOLUÇÃO
Severidade 1	Em até 10 min, a partir do registro e classificação da mudança	Prazo será definido pelo Comitê e descrito na OS/RDM
Severidade 2	Em até 30 min, a partir do registro e classificação	Prazo será definido pelo Comitê e descrito na OS/RDM
Severidade 3	A partir da assinatura da OS/RDM	Prazo será definido pelo Comitê e descrito na OS/RDM
*1) Os tempos citados nesta Tabela serão contados em horas corridas.		
*2) Estimativa de tempo extraída do OTRS com base na média de execução das mudanças realizadas no período de 12 (doze) meses.		

Tabela 15 - Tempo Máximo de Atendimento das Mudanças

7.1.29. Dessa maneira, a governança dos serviços de TIC no MME vem aumentando no decorrer dos anos, devido a entrega dos serviços à organização por meio de práticas e processos gerenciáveis, de modo a manter o controle, a gestão e o planejamento das ações de TIC, conforme preconiza a citada Portaria e, em função disso, será mantida a atual estrutura de entrega dos serviços da Central de Serviços já implantada neste Órgão, inclusive quanto à realização da pesquisa de satisfação dos usuários,



constantemente avaliada pelo MME, associada aos chamados derivados de requisição de mudança, de requisição de serviços, de problemas e incidentes, cujos serviços englobam o registro e classificação de chamados, a resolução de solicitação de serviços, a resolução de incidente de severidade 1, a resolução de incidente de severidade 2 e a resolução de incidente de severidade 3, conforme explicitado na Tabela 16.

GERENCIAMENTO DA ENTREGA DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS	
ID	CENTRAL DE SERVIÇOS
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	
1	Registro e Classificação de Chamados
2	Resolução de Solicitação de Serviços
3	Resolução de Incidente de Severidade 1
4	Resolução de Incidente de Severidade 2
5	Resolução de Incidente de Severidade 3
*1) Trata-se de um gerenciamento fundamentado em cumprimento de requisições, que descreve os diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários à CGTI, que ficará sob a responsabilidade da empresa contratada.	

Tabela 16 - Gerenciamento da Entrega dos Serviços da Central de Serviços

7.1.30. É importante destacar que órgãos devem revisar, definir e evoluir os seus processos de gerenciamento de serviços de TIC, pois estes influenciam na definição de aspectos presentes nesse modelo e também no custo e na prestação dos serviços pelas empresas contratadas, com a adoção no modelo de execução do objeto de metodologias ágeis em projetos de infraestrutura, como, por exemplo, a aplicação do conceito de *DevSecOps*, já que em um ambiente *DevSecOps* possui um ou mais recursos que asseguram condições para se alcançar um elevado grau de automação da infraestrutura que, em geral, são empregadas por ferramentas de controle de versão, integração contínua, testes contínuos, gerenciamento de configuração e *deployment*, monitoramento contínuo, containerização, orquestração, segurança integrada e gerenciamento integrado de demandas integradas.

7.1.31. Em consonância com essa tendência, em 04 de novembro de 2019, conforme disposto no Processo nº 48340.004610/2019-76, o MME elaborou o Projeto para implantação do ambiente de orquestração de *containers*, que culminou na implementação da esteira de entrega contínua, na qual automatizou o processo em produção de desenvolvimento de sistemas, a fim de melhorar a integração entre as equipes, a segurança do ambiente e ainda garantir agilidade e qualidade nas entregas realizadas.

7.1.32. Por consequência, como o ambiente de TIC do MME adota mecanismos de fluxo de entrega contínua, deverá prever fluxos de encaminhamento de demandas de implantação, utilizando-se esses recursos para aproximar as equipes de desenvolvimento e de operações. Nesse caso, deverá certificar da adoção de níveis de serviços que acompanhem tais práticas ágeis, conforme recomendado na seção específica de aferição da qualidade do presente modelo.

7.1.33. A citada Portaria prevê, ainda, como boa prática a adoção de catálogos de serviços para descrição dos serviços prestados pela área de TIC, resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos, os quais são fundamentais para assegurar a estabilidade e a previsibilidade do processo de gerenciamento dos serviços de TIC, que deverá ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível, utilizando-se os meios adequados para isso, tais como portais *web* ou outros meios de comunicação. Frisa-se que toda a mudança aplicada no catálogo, incluindo os novos serviços de TIC que irão compô-lo, as atualizações em serviços de TIC que o integram ou ainda as desativações de serviços devem obrigatoriamente ser autorizados por um responsável ou comitê competente do órgão.

7.1.34. Logo, baseado no Catálogo de Serviços em uso, que descreve todos os serviços de TIC para a atender as necessidades negociais e administrativas do MME, será atualizado este Catálogo que norteará a presente Contratação, o qual constará todos os serviços a serem executados para cada item de serviço definido, dentro das categorias de serviço estabelecidas, assim como os demais requisitos tecnológicos que o comporão, a saber, Níveis Mínimos de Serviços (NMS), entre outros, de modo a deixá-lo transparente e didático para os usuários de TIC internos e externos. Seguindo a determinação da referida Portaria, caso seja necessário, o MME atualizará as competências, as diretrizes, os membros e demais questões inerentes ao Comitê vigente para se adequar a obrigatoriedade de haver autorização de um responsável ou comitê para a realização de mudanças no catálogo de serviços, conforme disposto na Portaria.

7.1.35. Outra diretriz da referida Portaria é a manutenção de uma Base de Conhecimentos técnicos, com vistas a assegurar a padronização do atendimento, a retenção do conhecimento e a agilidade na execução dos serviços, a qual trata-se de um repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazena orientações, *scripts* e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Suporte e Atendimento, cujo conhecimento construído e inserido nesta base, ao longo da execução dos diversos atendimentos, minimiza o custo de suporte para os problemas, pois sem ela, diferentes técnicos poderiam se defrontar com um mesmo tipo de incidente diversas vezes e resolvê-lo com métodos e resultados diferentes.

7.1.36. No âmbito do MME, será utilizada a Base de conhecimento já implantada, a qual deverá ser atualizada a cada problema apresentado pelo usuário associado a sua resolução (como já é realizado no Ministério), de modo a minimizar o custo do suporte técnico para certos problemas, agilizar e melhorar o atendimento ao usuário, reduzir o tempo de resposta, padronizar o modelo de resolução do problema, evitar resultados diferentes para o mesmo problema, igualar os conhecimentos técnicos, reduzir a necessidade de escalar o problema para um técnico mais experiente, melhorar a produtividade. A empresa a ser contratada deverá vincular as soluções aplicadas aos procedimentos constantes desse repositório.

7.1.37. A ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM em uso no MME é o *Open-Source Ticket Request System (OTRS)*, versão 6.0 customizada para o MME, a qual foi implantada e customizada pela atual Contratada para gerir as demandas de TIC, e em face disso, será utilizada esta ferramenta, devendo apenas ser atualizada ou customizada, se for o caso, no sentido de ofertar mais recursos tecnológicos para melhorar o gerenciamento dos serviços e diminuir eventuais perdas de informações históricas. Entretanto, caso a empresa a ser contratada queira fornecer uma outra ferramenta de ITSM, esta deverá conter, no mínimo, as mesmas funcionalidades da implantada no MME e assegurar que haja a continuidade dos serviços sem perda de dados e informações históricas. Em caso dessa proposição, ficará a cargo do MME a decisão quanto à ferramenta de ITSM a ser utilizada. O MME utiliza ainda mais 2 (duas) ferramentas interligadas ao sistema ITSM, a saber, *Saiku Business Analytics* e o Painel de Indicadores em *Qlikview*, as quais acessam os dados da ferramenta de ITSM.

7.1.38. Por isso, como já vem sendo realizado no MME, a gestão e a fiscalização do contrato deverá, com eficiência, acompanhar, fiscalizar e gerir as demandas, os incidentes, os problemas e as requisições, controlar as melhorias e os aperfeiçoamentos necessários nos processos a fim de contribuir para o aumento da maturidade da área de TIC quanto ao gerenciamento de seus serviços, monitorar o histórico do gerenciamento do contrato (essencial para a gestão e renovação contratuais) a fim de evitar riscos que possam prejudicar o órgão (manipulações indevidas e adulterações de dados), principalmente no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço (tempo de atendimento dos chamados), de modo a evitar a ocorrência de pagamentos incorretos ou indevidos.

7.1.39. Conforme preconiza a referida Portaria, os processos de gerenciamento deverão ser suportados por ferramenta automatizada capaz de, no mínimo:

- a) Implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;
- b) Implementar o fluxo de classificação de chamados conforme processos formalizados;
- c) Implementar controles temporais por categoria de chamado;
- d) Possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;
- e) Assegurar a integridade, a autenticidade e a disponibilidade dos dados processados e armazenados; e
- f) Possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.

7.1.40. Além disso, a abertura das demandas deverá ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de *timestamp* dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

7.1.41. Consequentemente, a ferramenta ITSM também deverá permitir a aferição:

- a) Do tempo total de atendimento do chamado;
- b) Do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
- c) Se determinado chamado foi ou não reaberto;
- d) Da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- e) Da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
- f) Da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.

7.1.42. Outrossim, a ferramenta de ITSM (básica, intermediária ou avançada) a ser utilizada será adequada a realidade do MME, considerando as diferentes necessidades, as características do ambiente de infraestrutura e dos serviços prestados pelo órgão, o que requer um adequado processo de planejamento, a qual deverá possuir a funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, no momento em que o chamado for fechado, como forma de avaliação dos serviços.

7.1.43. Outra vertente estabelecida pela citada Portaria, refere-se ao uso de ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC que integram um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC, a saber:

**I) Ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC (ITIM)** - Integram um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC, em que a seleção das ferramentas adequadas reflete diretamente no grau de responsividade da área de TIC da organização;

**II) Ferramentas de operação de infraestrutura de TIC (ITOM)** - Permitem um gerenciamento de incidentes, eventos e capacidade mais adequado, promovendo informações operacionais e gerenciais que auxiliam a tomada de decisão em

um ambiente de operações de TIC; e

**III) Automação robótica de processos (RPA)** - Consiste em um painel de controle/orquestração que pode ser usado para gerenciar *scripts* automáticos, também chamados de "robôs", o que, em geral, ao se especificar uma ferramenta de RPA deve-se prever os principais recursos como funcionalidades de *low code* para a construção de *scripts* de automação e de integração com aplicativos corporativos e orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.

7.1.44. A ferramenta de Monitoramento de Infraestrutura de TIC (ITIM) em uso no MME é o *Zabbix*, a qual foi implantada pela atual Contratada e esta será utilizada na nova contratação. Caso a empresa a ser contratada queira fornecer uma nova ferramenta para monitorar a infraestrutura de TIC do Órgão, esta deverá conter, no mínimo, as mesmas funcionalidades da implantada no MME, de maneira a aumentar o nível de controle, gerenciamento e governança do ambiente de infraestrutura de TIC deste. Ficará a critério do MME a decisão quanto à ferramenta de ITIM a ser utilizada.

7.1.45. Ante o exposto, quanto às premissas, às determinações e às orientações estabelecidas pela Portaria SGD nº 6.432/2021, verifica-se que a atual Solução de TIC implantada no MME para a prestação dos serviços objeto da Contratação em estudo apresenta características tecnológicas similares ao proposto neste documento referencial, de uso obrigatório pelos órgãos do SISP, uma vez que apresenta em seu escopo o gerenciamento dos serviços de TIC, cabendo assim realizar as adequações e atualizações tecnológicas, no sentido de atender as necessidades tecnológicas e negociais do MME, haja vista a maturidade funcional devido a vasta diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional da Instituição, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados, o que requer o domínio de conhecimento em função dos serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários do MME, sendo eles externos ou internos.

7.1.46. Ademais, a atual Solução de TIC do MME está aderente às orientação emanadas pela Portaria em questão no que concerne à proposição e à realização de processos de gerenciamento de serviços de TIC, haja vista a utilização de ferramentas de gestão de demanda, a implantação de ferramenta de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC, o estabelecimento e o monitoramento de níveis de serviço para aferir resultados esperados, com foco na qualidade e eficácia dos serviços prestados resultados, a entrega dos serviços com base no Catálogo de Serviços e a manutenção e a constante atualização da Base de Conhecimento, baseadas na maturidade funcional institucional, haja vista a necessidade de manter a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, a manutenção, as melhorias e a execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e de suporte técnico de microinformática aos usuários do Órgão.

7.1.47. Fato importante a mencionar é que o modelo proposto por essa Portaria não prevê a melhoria contínua de serviços, no sentido de propiciar a evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem a contratação, que contribui para o aumento a maturidade de TIC, por meio da elaboração e da implantação de projetos e processos no ambiente de TIC da Pasta e a realização de apoio técnico especializado no âmbito dos recursos informacionais e tecnológicos, os quais que são fundamentais para atender as necessidades estratégicas inerentes ao cumprimento da missão institucional.

7.1.48. Ainda nessa linha, vale salientar que o modelo atual de prestação desses serviços no MME engloba requisitos tecnológicos essenciais para o atingimento da metas e dos objetivos estratégicos, como a melhoria contínua de serviços, responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem a contratação, aumentando a maturidade de TIC, com a execução de serviços voltados ao estudo, à proposta e à implementação de melhoria nos processos de serviços, à implementações de novas soluções de mercado buscando a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TIC, às atualizações tecnológicas visando a adequação das soluções em produção, ao atendimento das necessidades de negócio e ao apoio a governança de TIC mediante a prospecção, a implementação, a integração, a atualização, o acompanhamento e o controle de novos serviços e tecnologias, sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte a decisão do Ministério.

7.1.49. Há que citar, também, que a contratação vigente no Ministério engloba o Gerenciamento de Identidades Privilegiadas, provida como um item de serviço disposto no Catálogo de Serviços, em que foi implantado pela Contratada atual uma solução proprietária de Cofre de Senhas denominada *Lieberman*, do fabricante *Lieberman Software Corporation*, cuja finalidade é gerenciar contas de usuário privilegiadas, controlar totalmente o acesso administrativo a ativos críticos de TIC e atender com sucesso aos mandatos de conformidade, de forma a evitar roubo de identidade e ciberameaças. Trata-se de um cofre de senhas seguro para armazenar e gerenciar informações confidenciais compartilhadas, como senhas, documentos e identidades digitais de empresas.

7.1.50. Outro diferencial do modelo atualmente em uso no MME é a Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database* - CMDB), cujo propósito do processo de Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço é garantir que os ativos exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados, e que informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias, o que, para isso,

são considerados os Itens de Configuração (IC), ou seja, correspondem a todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TIC como, por exemplo, *hardware*, *software*, Catálogo de Serviços e documentação de processos.

7.1.51. Portanto, a Contratação pretendida irá proporcionar ao MME os seguintes benefícios:

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do MME;
- Aumento na capacidade e na qualidade dos atendimentos aos usuários de TIC, de modo deixar transparente o efetivo gerenciamento dos incidentes;
- Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços de TIC em caso de incidentes, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Contratante, dentro dos níveis de serviços e prioridades determinados;
- Pagamento transparente dos serviços de TIC em função dos resultados entregues e do atendimento aos níveis mínimos de serviços pré-estabelecidos;
- Adoção formal de processo efetivo de execução de demandas com capacidade de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes e *Service Desk* modelados na forma de processos específicos para a Contratante;
- Provisão de recursos técnicos adequados e necessários para suportar os ambientes e as soluções hospedados pela infraestrutura de TIC, ampliando a entrega de valor por meio dos serviços de TIC prestados pela Contratante a sociedade;
- Ampliação da capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC por intermédio da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico da Contratante;
- Atendimento padronizado e de qualidade aos usuários de TIC, transparecendo um efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas à área de TIC da Contratante;
- Manutenção e evolução da maturidade dos serviços de TIC;
- Promoção da melhoria contínua do ambiente de TIC;
- Ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas estabelecidas nos instrumentos de gestão institucional;
- Garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento aos usuários;
- Atendimento de qualidade aos usuários de TIC;
- Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TIC;
- Evolução contínua do Catálogo de Serviços para atender as necessidades do MME;
- Atendimento aos usuários remoto, em Nível 1, e presencial, em Nível 2, tempestivo, de maneira a orientar, esclarecer e solucionar os problemas relativos aos serviços, transações, *hardwares*, *softwares*, aplicativos, sistemas corporativos e demais produtos e serviços disponíveis na rede do MME;
- Manutenção de um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC, por meio da Central de Serviços;
- Sustentação de infraestrutura de TIC;
- Aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM);
- Promoção da entrega dos serviços de TIC, com base no Catálogo de Serviços, para atender as necessidades do MME;
- Atualização da Base de Conhecimentos Técnicos, com vistas a assegurar a padronização do atendimento, a retenção do conhecimento e a agilidade na execução dos serviços;
- Aprimoramento da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*);
- Atualização de Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à Área de TIC;
- Vinculação da execução dos serviços prestados a critérios objetivos de qualidade e resultados;
- Ampliação da capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC, por intermédio da inclusão de novas competências e da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico do MME;
- Melhoria nos níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas do MME, de modo a entregar os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio;
- Garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação dos serviços de TIC;
- Prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos de TIC e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do MME;
- Estabelecimento de critérios de governança no gerenciamento de serviços de operações de TIC;
- Aderência à Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de julho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal; e
- Aderência à Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, que altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

7.1.52. Assim sendo, torna-se necessária a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, a manutenção, as melhorias e a execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e ao suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão, de modo a entregar aos usuários internos e externos a facilidade e a celeridade no alcance de resultados almejados em prol do cumprimento das atribuições negociais.

## 8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

8.1. A Contratação em estudo destina-se, fundamentalmente, a manter a prestação dos serviços de manutenção, operação e sustentação do ambiente de TIC para atender as necessidades corporativas, no sentido de propiciar ao MME um ambiente de TIC estável, seguro e elástico, de modo a propiciar e suportar o atingimento das diretrizes e das metas institucionais, baseada no apoio a gestão de serviços internos, voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos na infraestrutura lógica, fortalecer os processos de trabalho, manter suporte ao ambiente de TIC, a operação e a administração de recursos e ativos de rede, estabelecer processo de melhoria contínua que envolve o apoio, o monitoramento e o gerenciamento de soluções e ferramentas de TIC, a aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, de maneira a possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro do MME, e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

8.2. Além disso, a Contratação pretendida permitirá a manutenção e a evolução dos serviços de TIC do MME com disponibilidade e segurança, uma vez que contempla a operacionalização e a sustentação dos recursos de TIC contidos em seu ambiente tecnológico, os quais são essenciais para o desenvolvimento das atividades administrativas e negociais da Pasta.

8.3. As quantidades de serviços a serem contratados foram dimensionados de acordo com as bases históricas implantadas e desenvolvidas ao longo das contratações efetivadas e experiências adquiridas pelo Ministério, com o objetivo de propiciar a entrega dos serviços com base no Catálogo de Serviço consolidado e atualizado, que retrata as atividades adequadas ao seu ambiente de TIC e ao atendimento de suas necessidades, além de prever a necessidade de evolução contínua do seu ambiente tecnológico atrelada às necessidades negociais, mediante a execução de novos projetos e processos de TIC que contemplem a inserção de novas tecnologias, no decorrer da vigência do contrato a ser firmado.

8.4. Para a delimitação dos quantitativos de itens de serviços necessários para compor a Solução de TIC a ser contratada, no sentido de atender as necessidades de manutenção, operacionalização, sustentação e evolução do ambiente de TIC do MME, considerou-se os seguintes aspectos:

- a) **Infraestrutura de TIC** - Trata-se do principal critério utilizado para definir os itens de serviço da contratação, a partir dos componentes (*hardwares*, *softwares*, ferramentas e soluções tecnológicas) e serviços de TIC que fornecem a base para sustentar todos os sistemas de informação de uma organização;
- b) **Gerenciamento dos Serviços de TIC** - Constitui-se em um conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar as atividades e os recursos de tecnologia da Administração no planejamento, no desenho, na transição, na entrega e na melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;
- c) **Melhoria Contínua dos Serviços** - Refere-se à evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem a contratação, aumentando a maturidade de TIC;
- d) **Atendimento e satisfação dos usuários** - Corresponde ao atendimento das necessidades por meio da prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários, no sentido de propiciar a celeridade da execução das atividades e na tomada de decisão;
- e) **Segurança da Informação** - Compreende a proteção de um conjunto de informações, no sentido de preservar o valor que possuem para um indivíduo ou uma organização, cujas propriedades básicas da segurança da informação são confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade;
- f) **Eficiência e eficácia de TIC** - Consiste na busca por melhorias na gestão de TIC, de maneira a melhorar a qualidade e o desempenho dos serviços de TIC, com vistas a produzir resultados para o negócio;
- g) **Disponibilidade** - Representa a condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;

h) **Integração** - Concerne na combinação dos serviços de desenvolvimento e de operação, por meio de práticas, de ferramentas e de uma nova abordagem cultural, com o objetivo de construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;

i) **Maturidade** - Diz respeito ao melhor controle sobre a infraestrutura de TIC, no sentido de aumentar a estabilidade e a disponibilidade dos ativos, alinhada aos objetivos estratégicos do órgão;

j) **Governança de TIC** - Consiste na interação entre os aspectos de liderança, a estrutura organizacional e os processos, de maneira a garantir que a área de TIC da organização suporte e aprimore os objetivos e as estratégias da organização;

k) **Capilaridade** - Corresponde a capacidade de oferecer suporte ao cliente, garantido a qualidade e a excelência dos serviços, de forma a propiciar o alcance das metas negociais; e

l) **Riscos iminentes** - Refere-se a necessidade de mitigação aos riscos de indisponibilidade dos serviços de manutenção e sustentação do ambiente tecnológico.

8.5. Em 07 de setembro de 2020, por meio do Ofício nº 48111/2020-TCU (SEI 0434484), Processo nº TC 031.436/2019-6, o Ministério foi notificado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), em virtude do Levantamento de Auditoria, com o objetivo de identificar os sistemas informacionais críticos da Administração Pública Federal e elaborar o diagnóstico da capacidade de fiscalização das unidades técnicas com foco nos sistemas críticos, acerca do Acórdão nº 1889/2020 - Plenário - TCU (SEI 0434488).

8.6. Nesse Acórdão, do qual o MME foi fiscalizado, os ministros do TCU recomendam a esta Corte que elabore, em até 120 (cento e vinte dias), a estratégia de fiscalização de sistemas críticos, a qual preveja, entre outros assuntos relevantes, os riscos incorporados pelas transformações tecnológicas em andamento, a mitigação dos riscos oriundos das lacunas apontadas no referido Relatório de Levantamento em sua capacidade de fiscalização, a priorização de ações de controle dos sistemas identificados, conforme critérios de avaliação de risco e a possibilidade de ser recomendado aos órgãos e entidades responsáveis por sistemas críticos, que realizem auditorias nos referidos sistemas, sem prejuízo de acompanhamento por parte daquele Tribunal.

8.7. Além disso, os ministros do TCU autorizaram a Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (SEFTI) a disponibilizar painel de informações acessível às Secretarias de Controle Externo que permita consultar e cruzar dados produzidos nesse levantamento, com vistas a subsidiar decisões acerca da estratégia de análise e tratamento de dados dessas unidades e o planejamento de fiscalizações envolvendo os Sistemas de Informação, compartilhar a metodologia desenvolvida no referido levantamento, compartilhar as informações referentes à classificação dos sistemas por criticidade na forma de relatórios gerenciais, sem a identificação de sistemas específicos, encaminhar à Coordenação-Geral de Arquitetura de Dados e Informações /SGD a cópia de planilha com os dados brutos recebidos dos órgãos/entidades fiscalizados, encaminhar a metodologia de avaliação de criticidade dos sistemas e a classificação dos sistemas considerados críticos ou relevantes às respectivas organizações responsáveis, de forma que cada organização tenha conhecimento da classificação de criticidade dos sistemas sob sua responsabilidade e manter o sigilo sobre o presente processo, conforme previsto no art. 9º, inciso VIII, da Resolução - TCU 294/2018, com exceção do presente Acórdão, do Voto e do Relatório que o fundamenta e arquivar os presentes autos, nos termos do art. 169, inciso V, do Regimento Interno do TCU.

8.8. O Anexo II (SEI 0434492) do Acórdão em tela, denominado "Levantamento de Riscos em Sistemas Informacionais da Administração Pública Federal" (SEI 0434492), relaciona a classificação da criticidade dos Sistemas da Informação relevantes do MME, conforme explicitado na Tabela 17.

CLASSIFICAÇÃO DA CRITICIDADE DOS SISTEMAS DA INFORMAÇÃO RELEVANTES DO MME				
ÓRGÃO/ENTIDADE	NOME DOS SISTEMAS	SIGLA	RELEVANTE PARA A ORGANIZAÇÃO?	CRITICIDADE (ALTA/MÉDIA/BAIXA)
MME	Sistema de Declaração Digital	DDIG	Sim	Alta
MME	Sistema Eletrônico de Informações	SEI (MME)	Sim	Média
MME	Sistema de Consulta Pública	SCP	Sim	Baixa
MME	Sistema do Regime Especial de Incentivo ao Desenvolvimento da Infraestrutura	SREIDI	Sim	Baixa
MME	Sistema de Controle de Acesso à Energia Elétrica	SCAE	Sim	Baixa

Tabela 17 - Classificação da Criticidade dos Sistemas da Informação Relevantes do MME

8.9. No dia 24 de dezembro de 2021, por meio do Ofício nº 3574-SGD/ME (SEI 0582712), cujo assunto diz respeito ao Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) para os Sistemas informacionais Críticos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional, com vistas a consolidar e disseminar, por meio da Nota Técnica/SGD/ME nº 10.726 de 2021 (Anexo I) (SEI 0582716), uma nova abordagem para o Programa de Privacidade da Segurança da Informação, que passa a se desdobrar

em um conjunto de ações articuladas nas frentes de Governança, Pessoas, Metodologia, Tecnologia e Gestão da Maturidade, no qual a SGD solicita ao MME informações quanto à indicação dos atores com papel chave para compor uma governança interna deste Órgão, visando auxiliar a alta administração nesse tema, já que o envolvimento da alta administração é essencial para a promoção e o suporte às medidas de mitigação de riscos e proteção aos sistemas, além de solicitar alguns dados dos atores para atuarem como ponto focal, dentre os quais está o representante da área de TIC, que é o Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação.

8.10. No que concerne à Tecnologia da Informação (TIC), o tema Privacidade e Segurança da Informação apresenta relevância estratégica, haja vista a importância que as plataformas digitais alcançam no contexto da implementação e da gestão das políticas públicas, já que eventuais incidentes de segurança e de privacidade nestas plataformas podem gerar impactos de grande magnitude para a população e para o governo nas dimensões política, econômica e reputacional, dentre outras.

8.11. Em função disso, a SGD propõe a adoção de algumas medidas ao MME para dar continuidade à implementação do PPSI, dentre as quais destaca-se a Elaboração de Plano de Trabalho PPSI do MME, solicitado pelo Ministério da Economia (SEI 0590188), referente às medidas básicas e o conjunto de ações preventivas e mitigatórias das temáticas de Privacidade e Segurança da Informação, no contexto dos sistemas críticos.

8.12. No âmbito da CGTI, o Plano de trabalho PPSI/MME elenca uma série de medidas urgentes que devem ser tomadas referentes à Política de Segurança da Informação do MME (POSIN), à Política de *Backup*, assim como as ações a serem realizadas quanto à Gestão de Controles de Acessos, à Gestão de Vulnerabilidades, ao Inventário de Ativos e à Auditoria, a saber:

- **POSIN** - Elaborar e publicar a Política de Segurança da Informação (POSIN) - revisar e publicar nova POSIN se a atual tiver mais de 5 anos;
- **Política de Backup** - Elaborar e publicar a Política de *Backup*, considerando as práticas descritas na aba "Política de *Backup*" e a realidade do órgão;
- **Gestão de Controles de Acesso** - Elaborar e publicar uma política de gestão de controles de acessos, considerando as práticas descritas na aba "Gestão de Controles de Acessos" e a realidade do órgão;
- **Gestão de Vulnerabilidades** - Elaborar e publicar uma política de Gestão de Vulnerabilidades, considerando as práticas descritas na aba "Gestão de Vulnerabilidades" e a realidade do órgão;
- **Inventário de Ativos** - Implementar mecanismos para descoberta, inventário e controle de ativos (*hardware* e *software*); e
- **Auditoria** - Implementar servidor centralizado para armazenamento e correlação de *logs* do ambiente de infraestrutura de TIC (ex.: *Elastic Stack* e *Graylog*, entre outros *softwares* livres).

8.13. No escopo dessas ações e medidas, está a revisão e a atualização da POSIN/MME, em conformidade com as diretrizes legais e recomendações dos órgãos de controle, que compreende também a elaboração dos normativos relativos à Política de *Backup*, à Gestão de Controles de Acessos, à Gestão de Vulnerabilidades, ao Inventário de Ativos e à Auditoria, com a elaboração das seguintes normas e documentos da POSIN: Dicionário dos Termos Técnicos; Mapa de Responsabilidade (Matriz de Responsabilidade); Diretrizes de Segurança; Procedimentos e Responsabilidades Operacionais; Administração do Correio Eletrônico; Responsabilidades dos Usuários; Cópia das Informações; Manual de Procedimento de Solução de *Backup* de Dados; Uso de Dispositivos Móveis; Classificação da Informação; Gestão de Riscos; Uso de Redes Sociais; Norma de Infraestrutura de Segurança da Informação e Comunicações; Identificação da Segurança da Informação e Contratos com Terceiros; Gestão de Ativos de Informação; Sensibilização, Conscientização, Educação, Capacitação em Segurança da Informação; Gerenciamento da Segurança em Redes; Proteção Contra Códigos Maliciosos; Monitoramento de Sistemas; Administração da Internet; Classificação e Tratamento de Incidentes Computacionais; Aquisição, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas; Troca de Informações; Controle de Acesso ao Sistema Operacional; Áreas Seguras; Trabalho Remoto; Segregação de Funções; Instalação e Configuração Segura de Dispositivo de Roteamento Computacional; Instalação e Configuração segura de Dispositivos de SI; Instalação e Configuração Segura de Sistemas Operacionais; Implementação, Operação, Manutenção e Acesso às Redes Sem Fio; Conformidade Legal; Gestão de Continuidade do Negócio; Norma de Segurança em Recursos Humanos; Telecomunicação; Proteção de Dados Pessoais e Tratamento da Informação em Nuvem.

8.14. Acontece que a CGTI não dispõe de quantitativo de pessoal para a execução dessas demandas e nem tampouco com *expertise* técnica suficiente para, sem o apoio técnico especializado, elaborar, desenvolver, implementar, implantar, sustentar e monitorar tais ações e/ou projetos afetos à Privacidade e Segurança da Informação, dada a criticidade e a complexidade que envolve esta temática, o que motivou o MME a demandar à Contratada, que presta serviços técnicos de melhoria contínua, um Projeto para apoiar a elaboração de Normas da POSIN e revisão e atualização da POSIN (Processo nº 48340.000603/2022-09), em cumprimento às determinações legais.

8.15. Diante disso, faz-se necessária a gestão contínua das ações de Privacidade e Segurança da Informação no MME e em sua área de TIC, no sentido de prover a segurança dos dados e das informações corporativos, tanto na aquisição/contratação de Soluções de TIC que compreendam funcionalidades de Segurança de TIC, como também na implementação de normativos que disciplinem o uso seguro dos recursos de TIC do ambiente informacional da Pasta, conjuntamente com a conscientização dos usuários de TIC quanto às regras e à responsabilização destes no uso de cada recurso concedido.

8.16. Assim, para manter, ampliar e fortalecer o suporte técnico aos recursos de Segurança de TIC no Ministério, e, consequentemente, possibilitar maior proteção aos dados e às informações institucionais, é preciso provê-lo de perfis profissionais que consolidem uma equipe de suporte de segurança eficiente, eficaz e efetiva, a fim de promover a sustentação dos recursos de TIC corporativos e o monitoramento contínuo operacional e de conformidade da infraestrutura de TIC organizacional, incluindo o uso de metodologias ágeis, *DevOps*, que vem transformando a forma como as aplicações estão sendo desenvolvidas, garantindo, de forma efetiva, ciclos de desenvolvimento rápidos e contínuos, integrados a segurança, *DevSecOps*, o que significa pensar em infraestrutura e segurança de aplicativos desde o início do *build*, em que isso também está ligado diretamente a automatizar algumas portas de segurança, evitando que o fluxo de trabalho do *DevOps* entre em declínio.

8.17. Tal iniciativa irá reforçar a segurança de TIC no sentido de implementar ações contínuas e ágeis, implantar processos e projetos e estabelecer procedimentos, políticas e normas afetas à segurança de TIC no âmbito do MME, em face das exigências dispostas nos normativos legais e das recomendações emanadas pelos órgãos de controle do Governo Federal, a saber, Tribunal de Contas da União (TCU), Departamento de Segurança Institucional do Gabinete da Casa Civil (DSIG) e Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME), de maneira a assegurar o *compliance* institucional e manter efetivamente e continuamente seguro o ambiente de TIC e os dados e as informações corporativas.

8.18. Nesse contexto, a presente Contratação inclui perfis profissionais capacitados, de modo a formar uma equipe de suporte de segurança especializada, dada a complexidade e a criticidade das atividades a serem realizadas que compreendem as ações e medidas de Privacidade e Segurança da Informação, as quais compõem o escopo da execução dos serviços técnico de Segurança de TIC, de Monitoramento de Infraestrutura de TIC e de Segurança da Informação e de Gerência de Segurança da informação, a fim de atender as necessidades do MME atuais e futuras no que concerne ao referido tema.

8.19. Por conseguinte, conforme as demandas e a especificidade tecnológica do MME, foram levantadas as necessidades de prestação dos serviços técnicos que deverão compor a Contratação em estudo, consolidando a estimativa da demanda, conforme demonstrada na Tabela 18, com vistas a prover serviços essenciais para manter e aprimorar os recursos tecnológicos e os sistemas da informação, de modo a mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura desta e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos, que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TI, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela área de TIC, a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte à rede e a atualização do modelo contratual, em conformidade com a Portaria SGD/ME nº 6.432/21, tendo em vista possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para o negócio do MME.

8.20. A estimativa da demanda desta Contratação encontra-se expressa na Tabela 18.

ESTIMATIVA DA DEMANDA			
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL
1	Serviços técnicos especializados de atendimento a usuários de TIC	1	24
2	Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC*	1	24
*1) Os serviços do Item 2 englobam as atividades de melhoria contínua, as quais são destinadas para atender a melhoria de processos e realizar projetos coordenados para atender as necessidades do MME, assim como os serviços de Manutenção da Saúde Operacional (MSO) do ambiente de TIC organizacional, as manutenções programadas e emergenciais e a sustentação e o monitoramento deste ambiente.			

Tabela 18 - Estimativa da Demanda

8.21. Desse modo, a Tabela 19 explicita a descrição dos Itens de serviços e os respectivos quantitativos destes estimados para a presente Contratação, baseada no modelo de contratação de prestação dos serviços implantado no MME em harmonia com o modelo de contratação de prestação dos serviços disposto na Portaria SGD nº 6.432/2021, haja vista a pretensão de propiciar inovações tecnológicas, manter, sustentar e suportar os recursos de TIC essenciais para atender as necessidades administrativas e negociais da Contratante, haja vista a especificidade do seu ambiente tecnológico e dos respectivos recursos de TIC contidos nele, como também prover o atendimento aos seus usuários de TIC, o que tais ações requerem a contínua disponibilização de serviços técnicos de TIC de qualidade, de modo a promover a realização das atividades organizacionais com celeridade, segurança e eficiência, os quais contribuem para o cumprimento dos aspectos legais, quanto à efetiva elaboração, ao monitoramento, à atualização e à evolução das políticas públicas minero-energéticas, em prol da sociedade brasileira e do crescimento do Brasil.



DESCRIÇÃO DOS ITENS DE SERVIÇO QUE COMPOEM A CONTRATAÇÃO													
MODELO DE CONTRATAÇÃO (CONTRATO Nº 21/2017)		MODELO DE CONTRATAÇÃO (PORTARIA SGD/ME Nº 6.432/2021)											
UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	SERVIÇO	CATSER	CATEGORIA DE SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO	UNIDADE	DESCRIÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL	ESTIMATIVA DE PROFISSIONAL				
Central de Serviços	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	26980	Suporte ao Usuário	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	VAL/MÊS*	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno (TECUSUP-02)	6				
					2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)		Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior (TECMAN-03)	5				
				Gerenciamento de Serviços de TIC	3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC		Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação (GERSUP)	1				
Infraestrutura de TIC	Sustentação de Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	27014	Sustentação de Aplicações	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps	VAL/MÊS	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior (ASO-03)	2,5				
					5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC		Analista de Suporte Computacional - Sênior (ASUPCOMP-03)	1,5				
				Armazenamento e Backup	6	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup		Analista de Suporte Computacional - Sênior (ASUPCOMP-03)	1,5				
				Sustentação de Banco de Dados	7	Serviços Técnicos de Banco de Dados		Administrador de Banco de Dados - Sênior (ABD-03)	1,5				
				Administração de Dados	8	Serviços Técnicos de Administração de Dados		Administrador de banco de dados - Pleno (ABD-02)	1				
					9	Serviços Técnicos de Conectividade		Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior (ARED-03)	1,5				
				Conectividade e Comunicação	10	Serviços Técnicos de Telecomunicações		Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior (TECRED-03)	1,5				
					Segurança de TIC	11		Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Administrador em Segurança da Informação - Sênior (ASEG-03)	2,5			
	Gerenciamento de Serviços de TIC			12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior (ASUPCOMP-03)		0,5					
				13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (GERINF)		1					
				14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação (GERSEG)		1					
				Monitoramento de Serviços de TIC	15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)		Administrador em Segurança da Informação - Júnior (ASEG-01)	3				
	16				Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em Segurança da Informação - Júnior (ASEG-01)		3					
	QUANTITATIVO TOTAL DE PERFIS PROFISSIONAIS QUE COMPÕE A EQUIPE TÉCNICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC									34			

Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do MME estabelece a correlação entre o Modelo de Contratação implantado no MME, Objeto do Contrato nº 21/2017, e o Modelo de Contrato pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.

Modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência.

desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.
a Categoria de Serviço é composta por Área(s) Especializada(s).
se Área Especializada é composta por serviço(s) específicos.
umas Áreas Especializadas serão compostas, também, por profissionais com demandas fracionadas ou pontuais, devido a ocorrência de período que requer maior alocação de profissional e período alocação deste. Nesses casos, estimou-se a quantidade de 0,5 (zero vírgula cinco), que representa metade da carga horária delimitada para o profissional com demandas comuns delimitada para a atuação remota, cujas atividades serão desenvolvidas no ambiente da Contratada.
nidade de Serviço Especializado denominada "Central de Serviços de TIC" engloba os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC.
Serviços de Atendimento a Usuários de TIC compreendem os Serviços de Atendimento aos Usuários e de Suporte Técnico aos Usuários.
nidade de Serviço Especializado denominada "Infraestrutura de TIC" engloba os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC.
Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC.
os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, de Monitoramento do Ambiente de TIC, de Manutenção, de Manutenção Emergencial e de Melhoria Contínua.
Atendimento aos Usuários, em Nível 1, Item 1, será realizado, de forma remota ou não presencial, no ambiente da Contratada.
Suporte Técnico aos Usuários, em Nível 2, Item 2, será realizado, de forma presencial, no ambiente da Contratante.
Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, Itens 3 a 14, serão executados no ambiente da Contratante.
Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, Item 12 a 14, serão executados no ambiente da Contratante e/ou de forma remota no ambiente da Contratada.
Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, Itens 3, 13 e 14, serão executados no ambiente da Contratante.
Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de TIC, Itens 15 e 16, serão executados no ambiente da Contratada, podendo ser realizado em CSC (Centro de Serviço Compartilhado).
os Perfis Profissionais estão especificados para a execução das atividades de cada Área Especializada ou Categoria de Serviços, sendo distribuídos para a prestação dos serviços técnicos especializados e delimitados pela Contratante.
<b>Regime 24x7x365</b> (vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana e 365 dias por ano) refere-se ao período de disponibilidade dos serviços.
<b>OC (Security Operation Center)</b> - Trata-se do monitoramento e da gestão de dados, em regime 24x7x365, das operações de cibersegurança, no qual oferece suporte a detecção de novas ameaças, respostas de segurança em tempo real e análise histórica de eventos de segurança em uma ampla variedade de fontes de dados de eventos e contextuais, ou seja, monitora e gerencia o ambiente (ativos endpoints, servidores, entre outros), permitindo a identificação e a mitigação de riscos de modo proativo.
<b>DC (Network Operations Center)</b> ou Central de Operações de Rede ou Central de Monitoramento de Infraestrutura de TIC - Trata-se do monitoramento e da gestão dos eventos de TIC, cujo sistema ou externo atua de forma preventiva e proativa, com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível.
<b>Monitoramento NOC e SOC</b> - A função do Monitoramento SOC é monitorar e analisar a infraestrutura de TIC e, quando uma anormalidade for detectada, este deve se mover rapidamente para estabilizar a natureza da ameaça e, em seguida, resolvê-la. O Monitoramento NOC, por sua vez, foca no monitoramento da rede corporativa.
metríca de pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados é o Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS).
nidade de medida das quantidades dos serviços contratados é o "mês".
Modelo de Prestação de Serviços de TIC da Contratação do MME está consolidado no Objeto da Contratação.

Tabela 19 - Descrição dos Itens de Serviço que compõem a Contratação

8.22. Portanto, ressalta-se que foi estabelecida a correlação entre o modelo de prestação dos serviços implantado no MME, Objeto do Contrato nº 21/2017 vigente, com o modelo de prestação de serviços de mesma natureza estabelecido pela Portaria SGD nº 6.432/2021, com a finalidade de dar continuidade a prestação dos serviços, promover a evolução contínua do ambiente de TIC, contribuir para o crescimento da maturidade, ampliar a Governança de TIC da Pasta, estabelecer *compliance* institucional, atender as demandas reprimidas e aprimorar o nível de eficiência dos serviços prestados pela área de TIC do MME.

8.23. Por fim, a quantificação e a estimativa prévia do volume dos serviços, assim como as demais informações contidas neste Estudo, foram estruturadas com base nas diretrizes emanadas pela Portaria SGD nº 6.432/2021, pela IN-SGD nº 01/2019 e demais normativos vigentes, em que os volume dos serviços contratados, assim como a quantidade e a qualificação dos perfis profissionais que executarão as atividades foram dimensionados para atender as necessidades do Ministério, com a finalidade de prover a continuidade dos serviços, manter a maturidade, ampliar a Governança de TIC, estabelecer *compliance* institucional, suprir as demandas reprimidas, fortalecer as ações de Segurança da Informação e aprimorar o nível de eficiência dos serviços prestados pela área de TIC, em consonância com a complexidade e a criticidade das atividades técnicas desenvolvidas no âmbito do MME, que contemplam as necessidades de serviços de manutenção e de evolução da saúde operacional de infraestrutura e de atendimento a usuário de TIC.

## 8.24. QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DOS SERVIÇOS

### 8.24.1. DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES

8.24.1.1 De modo a estimar o volume dos serviços a serem contratados, foram levantadas informações baseadas no levantamento do ambiente TIC do MME, histórico de chamados dos últimos 55 (cinquenta e cinco) meses do Contrato vigente nº 21/2017,

previsões constantes no PAC, demais informações inerentes ao Contrato supracitado e informações relacionadas ao padrão esperado das atividades da Pasta.

#### 8.24.2 LEVANTAMENTO DO AMBIENTE DE TIC DO MME

8.24.2.1. O levantamento do ambiente de TIC engloba todo o parque computacional atual do MME, abrangendo os descritivos e os quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos fabricantes e versões de *software* que nele estão contidos.

8.24.2.2. Desse modo, o Levantamento do ambiente de TIC do MME está explicitado por Categoria de Serviço e os respectivos serviços e ativos informacionais que a compõe, a saber:

**I - Gerenciamento de Serviços de TIC** - Compreende as ferramentas de Gerenciamento dos Serviços de TIC - **OTRS**, **Saiku** e **Painel Qlikview**.

**II - Sustentação das Aplicações** - Compreende os serviços de **Virtualização** (*VMware*), **Servidores** (Virtuais e Físicos), **Sistemas e Aplicativos** (sistemas em Java, *ASP*, *.NET*, *PERL*, *PHP*, *Qlikview*, *Ruby*), **Servidores Web** (*Apache*, *IIS*), **Servidores de Aplicação** (*JBOSS*, *TOMCAT*, outros), **Servidores de Atualização** (plataforma *Windows*), **Servidor de Impressão**, **Servidor de Autenticação** (plataforma *Windows*), **Servidor de Arquivos** (plataforma *Windows*), **Infraestrutura em Containers** (Esteira *DevOps*), **Ferramentas de Versionamento** (*SVN* e *GIT*), dentre outros.

**III - Armazenamento e Backup** - Compreende os serviços de **Backup** (*Veritas*), **Arquivamento** (*Veritas*) e **Storage** (*NetApp*).

**IV - Sustentação de Banco de Dados** - Compreende os serviços de **SGBD** (*Microsoft Sql Server*, *PostgresSql*, *My Sql*, *Firebird*).

**V - Administração de Dados** - No âmbito do Contrato nº 21/2017, não há execução de serviços de Administração de Dados.

**VI - Conectividade e Comunicação** - Compreende os serviços de **Domínio e Autenticação** (*LDAP/AD*, *RODC DMZ* e *TACACS*), **DNS** (Externo e interno), **Mensageria** (*Exchange*), **Colaboração** (*Microsoft Office 365*), **Redes** (*Switches Huawei* e *Brocade*), **Vlans**, **Link Wan** (*Telebras* e *Serpro*), **Wireless** (*Ruckus*), **Voip** (*CISCO*), **Videoconferência** (*Avaya* e *Microsoft*), **Video Wall**, dentre outros.

**VII - Segurança de TIC** - Compreende os serviços de **Identidades Privilegiadas** (Cofre de Senhas), **Firewall** (*Fortinet*), **IPS/IDS** (*A10*), **AntiSpam** (*Symantec*), **DCS** (*Symantec*), **ATP** (*Symantec*), **Antivirus EndPoint** (*Symantec*), **Auditoria** (*Varonis*), **Sala-Cofre** (*Aceco Lampertz* certificada junto às normas da ABNT NBR 15.247 e NBR 60.529), dentre outros.

**VIII - Monitoramento de Serviços de TIC** - Compreende os serviços das ferramentas **Zabbix**, **Grafana**, **Matomo Analytics**, **Graylog**, **Equinox Manager**, **RackTables**, **ESight** (*Huawei*), **CFTV Sala-Cofre**, dentre outros.

**IX - Suporte Técnico de Microinformática** - Compreende os serviços de **Sistema Operacional** (*Windows 10 Pro*), **Aplicativos** (Produtividade e outros), **Estações de Trabalho**, **Monitores de Vídeo Avulso**, **Notebooks**, **Tablets**, **Telefonia** (Telefonia Fixa *VOIP Cisco* e Telefonia Móvel), **Impressoras** (Multifuncional, *plotter*), **Scanners** (diversos e grandes formatos), dentre outros.

8.24.2.3. No documento denominado Levantamento do Ambiente de TIC (SEI 0621010) consta todas as informações dos ativos informacionais contidos no ambiente de informacional do MME, inclusive informações estratégicas e por este motivo será resguardado. Entretanto, as informações essenciais do ambiente foram sintetizadas e dispostas no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC do MME do Termo de Referência.

8.24.2.4. A infraestrutura de TIC do MME dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de *backup* e recursos de armazenamento de dados dentre outros que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, devendo operar em alta disponibilidade e reduzindo falhas, o que requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada para a operação e a sustentação de toda essa infraestrutura.

8.24.2.5. Atualmente, os serviços de TIC, relacionados à operação e à sustentação de Infraestrutura são executados por meio de contrato de terceirização, exercido pela empresa Hepta Tecnologia, por intermédio do Contrato nº 21/2017, o qual estará vigente até 01 de agosto de 2023 e sem possibilidade de renovação.

### 8.24.3. LEVANTAMENTO DA QUANTIDADE DE USUÁRIOS DE TIC

8.24.3.1. Refere-se a quantidade de usuários (servidores, empregados públicos, estagiários, colaboradores e terceirizados) que demandam ou possam vir a demandar serviços de operação de infraestrutura e/ou atendimento de suporte de TIC.

8.24.3.2. Esse levantamento foi embasado nas informações solicitadas e enviadas pela área de gestão de pessoas do MME, Coordenação-Geral de Recursos Humanos (CGRH) (SEI 0614413), quanto ao quantitativos de servidores, empregados públicos e estagiários, pela Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGRL) (SEI 0606764), no que concerne aos terceirizados dos contratos de prestação de serviço da área de logística que utilizam recursos de TIC e pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) (SEI 0606768), que concentra os terceirizados de prestação de serviço de TIC. Além disso, foram utilizadas as quantidades de usuários registradas no *Active Directory* (AD), ferramenta de gerenciamento de usuários de rede do Ministério, no início do Contrato (SEI 0614483) e no mês de fevereiro/2022 (SEI 0614454).

8.24.3.3. Conforme descrito na Tabela 20, a quantidade informada de servidores e empregados públicos lotados no MME, de 10/07/2017 a 28/02/2022, foi de 538 (quinhentos e trinta e oito), sem crescimento ao longo dos anos de execução contratual.

QUANTIDADE DE SERVIDORES E EMPREGADOS PÚBLICOS		
INÍCIO DO CONTRATO 10/07/2017	DATA DE APURAÇÃO 28/02/2022	QUANTIDADE AUMENTO DE SERVIDORES E EMPREGADOS PÚBLICOS
538	538	0
CRESCIMENTO EM (%)		0%

Tabela 20 - Quantidade de Servidores e Empregados Públicos

8.24.3.4. Segundo o exposto na Tabela 21, a quantidade informada de terceirizados prestadores de serviços no MME em 10/07/2017 foi de 91 (noventa e um), e na data de 28/02/2022 foi de 127 (cento e vinte e sete), com 39,6% (trinta e nove vírgula seis por cento) ao longo dos anos de execução contratual.

QUANTIDADE DE TERCEIRIZADOS		
INÍCIO DO CONTRATO 10/07/2017	DATA DE APURAÇÃO 28/02/2022	QUANTIDADE AUMENTO DE TERCEIRIZADOS
91	127	36
CRESCIMENTO EM (%)		39,6%

Tabela 21 - Quantidade de Terceirizados

8.24.3.5. Logo, o quantitativo de usuários de TIC, no período de 10/07/2017 a 28/02/2022, compreende a quantidade informada de servidores e empregados públicos acrescido da quantidade informada de terceirizados.

8.24.3.6. A Tabela 22 descreve o quantitativo de usuários de TIC.

QUANTITATIVO DE USUÁRIOS DE TIC						
DATA DE APURAÇÃO	ÓRGÃOS DO MME				AD	TOTAL GERAL
	CGRH	CGRL	CGTI	TOTAL INFORMADO		
	SERVIDORES E EMPREGADOS PÚBLICOS	TERCEIRIZADOS	TERCEIRIZADOS			
	USUÁRIOS DE TIC					
10/07/2017	538	80	11	629	1098	1098
28/02/2022	538	105	22	665	761	761
*1) Foram consideradas as quantidades de usuários apontadas no AD, tanto no início do Contrato como na data da apuração, qual seja, 28/02/2022, pois são registradas mensalmente, tanto as inclusões e como as exclusões de usuários.						

Tabela 22 - Quantitativo de Usuários de TIC

8.24.3.7. A Tabela 23 consolida a quantidade de usuários de TIC, no período de 10/07/2017 a 28/02/2022, e o percentual de crescimento/diminuição de usuários de TIC ao longo da vigência do contratual.

QUANTIDADE TOTAL DE USUÁRIOS DE TIC		
INÍCIO DO CONTRATO 10/07/2017	DATA DE APURAÇÃO 28/02/2022	QUANTIDADE TOTAL DE DIMINUIÇÃO DE TOTAL DE USUÁRIOS (SERVIDORES E COLABORADORES)
1.098	761	337
PORCENTAGEM DE DIMINUIÇÃO (%)		30,7%

Tabela 23 - Quantidade Total de Usuários de TIC

8.24.3.8. Nesse período, houve uma diminuição de cerca de 30,7% (trinta vírgula sete por cento) do número de usuários de TIC, cujos fatores que podem ter contribuído para esta diminuição correspondem à diminuição do número de terceirizados usuários de recursos de TIC prestadores de serviços no MME, ao retorno ao órgão de origem de servidores que estavam cedido para o MME, ao retorno ao órgão de origem de servidores descentralizados, ao aumento do número de exonerações de servidores em vínculo e à diminuição do número de estagiários, além das ações de saneamento dos Itens de Configurações não utilizados, os quais foram desativados, realizadas durante a execução do Contrato atual de sustentação de Infraestrutura de TIC.

8.24.3.9. Portanto, a quantidade de usuários de TIC que será utilizada no dimensionamento das necessidades dos serviços será de 761 (setecentos e sessenta e um), já que esta reflete a realidade atual do MME, por se referir ao quantitativo apurado no mês de fevereiro/2022, extraído da ferramenta de gerenciamento de usuários do Ministério.

#### 8.24.4. LEVANTAMENTO DE HISTÓRICO DE CHAMADOS

8.24.4.1. Consiste em reunir os registros de requisições de serviços, incidentes e requisições de mudanças encaminhadas a atual equipe de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC em um período de pelo menos 12 (doze) meses por meio de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

8.24.4.2. Os registros históricos dos chamados do órgão são necessários para apurar os dados qualitativos e quantitativos referentes a *tickets* de serviços prestados, em que tal ação auxiliará no dimensionamento dos serviços e, consequentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços.

8.24.4.3. Trata-se do levantamento da quantidade do número de chamados realizados ao longo da vigência do Contrato nº 21 /2017, assim como a porcentagem de crescimento anual dos chamados de TIC, referentes ao período de 01/08/2017 (data de início da execução Contratual) a 28/02/2022 (data delimitada para o fim do período de levantamento das informações), que equivale a 55 (cinquenta e cinco) meses de execução contratual (Fonte: OTRS, SEI 0608636).

8.24.4.4. Conforme estabelecido no Item 11.9 da Portaria SGD nº 6.432/2021, a Tabela 24 apresenta a porcentagem de crescimento dos chamados no período de 01/08/2017 a 28/02/2022.

QUANTIDADE DO NÚMERO DE CHAMADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS							
QUANTIDADE DE CHAMADOS	INÍCIO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL 01/08 a 31/12/2017	1º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2018	2º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2019	3º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2020	4º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2021	5º ANO DO CONTRATO 01/01 a 28/02/2022	PORCENTAGEM DE AUMENTO DE 01/08/2017 EM RELAÇÃO A 28/02/2022
	2.604	12.485	15.036	13.238	11.219	1.757	
PORCENTAGEM DE AUMENTO ANUAL (%)		379,4%	20,4%	12%	15,3%	84,3%	20,4%
MÉDIA DE CRESCIMENTO DE 10/07/2017 a 28/02/2022							20,4%

Tabela 24 - Quantidade do Número de Chamados nos Últimos 5 (cinco) Anos

8.24.4.5. Para a média de crescimento dos chamados no período de 01/08/2017 a 28/02/2017, será considerado o percentual de 20,4% (vinte vírgula quatro por cento), que representa o crescimento do 1º ano ao 2º ano de vigência contratual, cujos serviços prestados foram contabilizados pelo período de 12 (doze) meses. Da data do início do Contrato até o 1º ano de Contrato, os serviços estavam sendo implantados e foram prestados por 5 (cinco) meses, enquanto nos outros anos de execução contratual houve decréscimo no número de chamados (do 2º ano ao 3º ano, do 3º ano ao 4º ano e do 4º ano ao 5º ano).

8.24.4.6. Assim sendo, a estimativa de chamados mensal da nova contratação será baseada na média de chamados mensais e anuais registrados no Histórico de Chamados (SEI 0608636), ao longo dos 55 meses de execução do Contrato nº 21/2017, conforme expresso na Tabela 25.





QUANTITATIVO DE CHAMADOS REALIZADOS									
CENTRAL DE SERVIÇOS									
ID	NÍVEL DE ATENDIMENTO	INCIDENTE	MUDANÇA EMERGENCIAL	MUDANÇA NORMAL	MUDANÇA PADRÃO	PROBLEMA	RDM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	TOTAL GERAL
2017									
1	Atendimento N1	76	0	0	0	0	0	201	277
2	Atendimento N2	531	0	0	2	0	0	1.646	2.179
3	Atendimento N3	0	0	0	130	18	0	0	148
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		607	0	0	132	18	0	1.847	2.604
2018									
1	Atendimento N1	312	3	0	0	0	0	1.329	1.644
2	Atendimento N2	1.682	0	0	0	2	0	7.542	9.996
3	Atendimento N3	2	50	45	1.217	295	4	2	1.615
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		1.996	53	45	1.217	297	4	8.873	12.485
2019									
1	Atendimento N1	690	0	0	0	0	0	1.463	2.153
2	Atendimento N2	3.085	0	0	0	0	0	6.172	9.257
3	Atendimento N3	1	9	1	3.043	272	0	0	3.626
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		3.776	9	1	3.343	272	0	7.635	15.036
2020									
1	Atendimento N1	680	0	0	0	0	0-	1.379	2.059
2	Atendimento N2	2.606	0	0	0	0	0	4.647	7.253
3	Atendimento N3	0	8	1	2.241	1.676	0	0	3.926
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		3.286	8	1	2.241	1.676	0	6.026	13.219
2021									
1	Atendimento N1	372	0	0	0	0	0	1.252	1.625
2	Atendimento N2	2.759	0	0	0	0	0	3.837	6.596
3	Atendimento N3	0	4	0	2.352	642	0	0	2.998
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		3.132	4	0	2.352	642	0	5.089	11.219
2022									
1	Atendimento N1	29	0	0	0	0	0	161	190
2	Atendimento N2	353	0	0	0	0	0	796	1.149
3	Atendimento N3	0	2	0	19	0	0	0	418
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		382	2	0	397	19	0	957	1.757
QUANTIDADE DE CADA TIPO EM 55 MESES		13.179	76	47	9.682	2.924	4	30.427	56.339
MÉDIA MENSAL POR TIPO		239,62	1,38	0,85	176,04	53,16	0,07	553,22	1.024,35
QUANTIDADE TOTAL POR NÍVEL		Atendimento N1		Atendimento N2		Atendimento N3		GERAL (N1 + N2 + N3)	

QUANTIDADE TOTAL EM 55 MESES POR NÍVEL	7.948	35.660	12.731	56.339
MÉDIA MENSAL POR NÍVEL	144,51	648,36	231,47	1.024,35
MÉDIA DIÁRIA POR NÍVEL	6,57	29,47	10,52	46,56
MÉDIA ANUAL POR NÍVEL	1.734,11	7.780,36	2.777,67	12.292,15

Tabela 25 - Estimativa Mensal da Quantidade de Chamados da Nova Contratação

8.24.4.7. Portanto, ao longo dos 55 meses de execução contratual, na Central de Serviços foram registrados 56.339 (cinquenta e seis mil trezentos e trinta e nove) chamados, sendo 7.948 (sete mil novecentos e quarenta e oito) solucionados pelo Atendimento de Nível 1, 35.660 (trinta e cinco mil seiscentos e sessenta) resolvidos pelo Atendimento de Nível 2 e 12.731 (doze mil setecentos e trinta e um) chamados escalados até o Atendimento de Nível 3.

8.24.4.8. Dessa maneira, a média de atendimento de chamados da Central de Serviços, por Nível, foi de:

**I) Atendimento de Nível 1**

- a) **Diário**= 6,57;
- b) **Mensal**= 144,51; e
- c) **Anual**= 1.734,11.

**II) Atendimento de Nível 2**

- a) **Diário**= 29,47;
- b) **Mensal**= 648,36; e
- c) **Anual**= 7.780,36.

**III) Atendimento de Nível 3**

- a) **Diário**= 10,52;
- b) **Mensal**= 231,47; e
- c) **Anual**= 2.777,67.

**8.24.5. ANÁLISE DO CONTRATO Nº 21/2017**

8.24.5.1. Trata-se do levantamento de informações referentes ao Contrato vigente para a prestação dos serviços de atendimento a usuários de TIC e sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC e melhoria contínua para atender as necessidades do MME.

8.24.5.2. O Contrato nº 21/2017 (SEI 0060778) foi assinado em 10/07/2017, cujo objeto é "Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover o Contratante de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS)", prestados pela empresa Hepta Tecnologia Ltda.

8.24.5.3. Foram celebrados 6 Termos Aditivos (SEI 0188399, 0265800, 0307961, 0324139, 0414870), Termo de Apostilamento (SEI 0524432) e 1 termo Aditivo referente à prorrogação excepcional (SEI 0653992), cuja vigência expira em 01/08/2023.

**8.24.5.4. Quantidade e Detalhamento do Itens de Configuração (ICs) do Contrato nº 21/2017**



8.24.5.4.1. O volume de Itens de Configuração (ICs), sua relevância para o ambiente computacional, a diversidade e a linha de base do que aumentou/diminuiu em relação ao último período de apuração registra o dimensionamento e a diversidade tecnológica para a infraestrutura de TIC e os serviços de manutenção da saúde operacional do MME.

8.24.5.4.2. A Tabela 26 explicita os ICs e seus respectivos valores, percentuais, quantitativos e descrição, cujos dados contidos nela foram apurados no mês de fevereiro de 2022.

ITENS DE CONFIGURAÇÃO (ICs) - CONTRATO nº 21/2017											
TIPO		ITENS		QUANTIDADE DE OBJETOS DO GRUPO DE ICs NA INFRAESTRUTURA	DIVERSIDADE TECNOLÓGICA		RELEVÂNCIA PARA A INFRAESTRUTURA (2 a 5)		QUANTIDADE DE USUs ESTIMADA PARA O CONSUMO UNITÁRIO	QUANTIDADE DE USUs ESTIMADA PARA CONSUMO POR GRUPO DE ICs	VALOR MENSAL PARA A SUSTENTAÇÃO DO ITEM (R\$)
SEQ	NOME	SEQ	DESCRIÇÃO		VLR	%	VLR	%			
1	Itens Organizacionais	1	Usuários (quantitativo total)	787	2	0%	1	0%	0,3	236,1	5184,76
		2	Caixas Postais de Correio Eletrônico	955	2	0%	1	0%	0,4	382	8388,72
		3	Dominios (LDAP)	1	5	20%	1	0%	233,45	280,14	6151,87
		4	Grupos de Usuários	235	3	10%	1	0%	1,96	506,66	11126,25
		5	Redes Locais Geograficamente Distintas	1	5	20%	1	0%	306,91	368,29	8087,65
2	Itens de Hardware	1	Servidores Físicos	41	5	20%	7	20%	24,19	1388,51	30491,68
		2	Servidores Virtuais	179	5	20%	2	5%	14,17	3170,54	69625,06
		3	Estações de Trabalho Intel Compatíveis (desktops e notebooks)	868	2	0%	5	20%	1,09	1135,34	24932,07
		4	Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	82	2	0%	2	5%	0,92	79,21	1739,45
		5	Impressoras, Scanners e Multifuncionais Corporativos	84	2	0%	4	15%	0,4	38,64	848,53
		6	Storages Corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	2	5	20%	2	5%	72,6	181,5	3985,74
		7	Unidades de Leitura/Gravação de Fitas de Backup	0	3	10%	1	0%	50,3	0	0
		8	Switches com Velocidade Superior a 1 Gbps	5	4	15%	2	5%	34,47	206,82	4541,77
		9	VLANs Ativas	40	2	0%	1	0%	31,5	1260	27669,6
		10	Roteadores	0	3	10%	1	0%	32,82	0	0
		11	Links com a Internet	2	2	0%	2	5%	11,3	23,73	521,11
		12	Links WAN (privativos)	0	3	10%	1	0%	11,58	0	0
		13	Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	7	4	15%	2	5%	31,81	267,2	5867,71
		14	Ativos de Rede Wi-Fi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	84	3	10%	2	5%	7,83	756,38	16610,1
		15	Terminais de Telefonia IP (apenas hardware)	767	2	0%	1	0%	0,89	682,63	14990,55
3	Itens de Software	1	Gerenciador de Banco de Dados	26	3	10%	4	15%	34,77	1130,02	24815,24
		2	Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	6	3	10%	2	5%	8,98	61,96	1360,64
		3	Servidor de Aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	79	3	10%	6	20%	20,77	2133,08	46842,44
		4	Servidor de Correio Eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	2	4	15%	1	0%	24,1	55,43	1217,24
		5	Servidor de Virtualização	12	5	20%	1	0%	12,96	186,62	4098,18
		6	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TI	2	3	10%	2	5%	19,14	44,02	966,68
		7	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TI	2	3	10%	2	5%	19,22	44,21	970,85
		8	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TI	1	2	0%	1	0%	19,11	19,11	419,66
		9	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	0	2	0%	1	0%	19,17	0	0
		10	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	0	2	0%	1	0%	19,52	0	0
		11	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	1	5	20%	1	0%	273,91	328,69	7218,03
		12	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	11	4	15%	1	0%	3,6	45,54	1000,06
		13	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	6	3	10%	1	0%	19,4	128,04	2811,76

4	Serviços de TI Disponibilizado	1	Sistemas e Aplicativos	77	2	0%	7	20%	10,63	982,21	21569,33
		2	Sites Web (Internet, intranet e extranets)	3	2	0%	2	5%	6,06	19,09	419,2
TOTAIS MENSAL PARA A SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI (TOTAL DE USU'S E VALOR TOTAL EM REAIS)										16.141,71	354.471,95

Tabela 26 - Itens de Configuração (ICs) - Contrato nº 21/2017

**8.24.5.5. Quantidade de Profissionais alocados no Contrato nº 21/2017**

8.24.5.5.1. Refere-se a quantificação do número e a descrição dos perfis profissionais necessários para realizarem as atividades de atendimentos aos usuários de TIC, de sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC de melhoria contínua.

8.24.5.5.2. As informações constantes da Tabela 28 dizem respeito ao esforço direto de recursos humanos dedicados e compartilhados que desempenham as atividades que compreendem os serviços contratados (SEI 0614242).

8.24.5.5.3. Assim, foram contabilizados, também, atividades de projetos, gestão técnica e de monitoramento (24x7), além dos N1 remotos, em que esse montante de horas de esforço ao longo do tempo foi separado por perfis, com vistas a demonstrar a quantidade média de recursos humanos usados na execução dos serviços do Contrato supracitado.

8.24.5.5.4. De modo a clarificar o entendimento, a quantidade total de profissionais é uma média mensal de pessoas alocadas e com esforço contabilizado ao longo de 12 meses de prestação de serviços, entretanto, durante a operação há períodos que esse valor flutua para mais ou para menos, de acordo com a volumetria dos chamados, dos incidentes críticos, das mudanças planejadas e emergenciais e de projetos demandados e executados.

8.24.5.5.5. A Tabela 27 descreve a quantidade de profissionais alocados no Contrato nº 21/2017.

QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS NO CONTRATO Nº 21/2017			
ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO/CARGO	QUANTIDADE
1	Central de Serviço	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)/ Técnico N1	6
		Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)/ Técnico N2	5
		Suporte Técnico de Microinformática (Nível 3)	-
		Supervisão de Suporte Técnico (Nível 1)/ Supervisor N1	1
		Supervisão de Suporte Técnico (Nível 2)/ Supervisor N2	1
2	Infraestrutura de TIC	Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes/ Analista Devops	2
		Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes/ Analista de Infraestrutura	1
		Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes/ Analista de Rede	1
		Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes/ Administrador de Redes	1
		Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes/ Administrador de Redes Microsoft	1
		Suporte Técnico a Segurança de Redes/ Administrador de Segurança	1
		Suporte Técnico a Segurança de Redes/ Analista de Segurança	2
		Suporte Técnico a Banco de Dados/ Analista de Banco de Dados	1
		Suporte Técnico a Sistemas Operacionais/ Analista ITSM	1
		Suporte Técnico a Sistemas Operacionais/ Analista Microsoft	1
		Monitoramento de Infraestrutura de TIC/ Supervisor de NOC	1
		Monitoramento de Infraestrutura de TIC/ Operador de NOC	6
		Monitoramento de Infraestrutura de TIC/ Técnico de Monitoramento	1
3	Melhoria (Projetos/Consultoria)	Gerência de Projetos/ Gerente de Projetos	1
TOTAL			35
*1) Os profissionais do Nível 3 realizam os serviços de sustentação do ambiente de TIC do MME. *2) Quando há demanda de elaboração/implantação de projeto, processo ou consultoria, a Contratada disponibiliza profissionais habilitados na área de TIC tema do projeto demandado.			

Tabela 27 - Quantidade de Profissionais Alocados no Contrato nº 21/2017

#### 8.24.5.6. Quantidade de Novos Projetos de TIC Desenvolvidos e Implementados

8.24.5.6.1. Faz referência à quantidade de novos projetos de TIC elaborados e implementados/implantados no ambiente de TIC do MME, os quais fazem parte da melhoria contínua dos serviços que contribuem para o aumento da maturidade organizacional, baseados nos processos de mensuração de demandas, no dimensionamento do esforço de execução, no dimensionamento do tamanho dos projetos (MGP-SISP), no modelo de entrega para melhoria contínua, na cotação média de preços e na Planilha de Indicadores construída pelo MME estabelecidos no ANEXO III (0033492), do TR - Contrato nº 21/2017. A Tabela 28 explicita os projetos de TIC desenvolvidos ao longo da execução do citado Contrato, por meio do Item de Serviço 3 - Melhoria (Projetos/Consultoria) contratado, assim como o *status* de cada projeto.

QUANTIDADE DE NOVOS PROJETOS DE TIC DESENVOLVIDOS E IMPLEMENTADOS							
ANO	Nº PROCESSO	DEMANDANTE	NOME DO PROJETO	SIGLA	OBJETIVO	VALOR (R\$)	STATUS
2017	<a href="#">48340.008311/2017-49</a>	CGTI	Projeto Implantação do <i>Skype for Business</i>	Projeto Skype	Disponibilizar uma ferramenta para aprimorar a experiência e a comunicação interna no MME, em face da necessidade de implantar uma Solução de TIC robusta, com a funcionalidades de <i>Instant Messaging</i> - IM, áudio e vídeo, reunião, conferências e compartilhamento de aplicações, além de poupar gastos com viagens, pois os usuários desta Solução podem se reunir, a qualquer momento sem saírem de suas mesas.	19.037,13	Finalizado
2018	<a href="#">48340.002594/2018-04</a>	CGTI	Projeto Otimização da Rede Corporativa do MME	Projeto da Rede MME	Entregar uma análise técnica, objetivando a otimização da rede corporativa do MME, a melhoria na gestão dos serviços prestados pela rede corporativa e a compreensão total de todos os recursos que sustentam os serviços da rede corporativa, incluindo recursos físicos, lógicos e humanos.	42.643,13	Finalizado
	<a href="#">48340.005576/2018-76</a>	CGTI	Projeto Modernização da Estrutura de virtualização	MEV	Adequar o ambiente de virtualização, aumentando a resiliência dos serviços, além da unificação das ferramentas de virtualização e segmentação dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.	23.479,79	Não realizado
	<a href="#">48340.005588/2018-09</a>	CGTI	Projeto Implantação de <i>Puppet</i>	IP	Criar a prática de Infraestrutura como código, por meio de processo de provisionamento, gestão de configuração, <i>compliance</i> de ambiente, versionamento de código e automação.	15.653,19	Não realizado
2019	<a href="#">48340.004609/2019-41</a>	CGTI	Projeto Criação de Fila de Desenvolvimento no OTRS	CFDO	Realizar um projeto de configuração do <i>software Open-Source Ticket Request System (OTRS)</i> , objetivando a implantação do gerenciamento de incidentes e de requisições de serviços da equipe de Desenvolvimento.	29.311,98	Finalizado
	<a href="#">48340.004610/2019-76</a>	CGTI	Projeto Estrela <i>DevOps</i> / Implantação de Ambiente de Orquestração de <i>Containers</i>	IAOC	Realizar a implantação de um novo ambiente para a execução de <i>containers</i> , <i>deploy</i> automatizado, integrado com o <i>Source Code Manager (SCM)</i> , para que um <i>pipeline</i> completo seja executado.	74.612,32	Finalizado
2021	<a href="#">48340.001774/2021-66</a>	CGTI	Projeto Treinamento em Administração do Ambiente <i>Moodle</i>	TAAM	Realizar capacitação da ferramenta <i>Moodle</i> para colaboradores, para que eles recebam conhecimento para apoiar na operação realizada em <i>BackOffice</i> e na gestão administrativa do ambiente EAD.	17.109,44	Finalizado
2022	<a href="#">48340.000603/2022-02</a>	CGTI	Projeto Apoio na Atualização e Revisão da POSIN	AARP	<p>Apoiar a revisão de Normas da Política de Segurança da informação (POSIN) do órgão, cumprindo as diretrizes dos órgãos de controle para as seguintes práticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diretriz 2.3.4 do Decreto nº 10.222, de 5 de fevereiro de 2020;</li> <li>Acórdão 1.109/2021 – Plenário Tribunal de Contas da União (TCU);</li> <li>Guia do <i>Framework</i> de Segurança - CIS Controle 10: Capacidade de Recuperação de Dados;</li> <li>CIS Controls v8 - Controle</li> </ul>	129.110,04	Finalizado

				11: Recuperação de Dados; • ABNT NBR ISO/IEC 27002 - 12.3 Cópias de segurança.		
--	--	--	--	--	--	--

Tabela 28 - Quantidade de Novos Projetos de TIC Desenvolvidos e Implementados ao Longo da Vigência Contratual

**8.24.5.7. Valores Vigentes dos Serviços Objeto do Contrato nº 21/2017 Celebrados no 7º Termo Aditivo**

8.24.5.7.1. Conforme estabelecido no 7º Termo Aditivo ao Contrato 21/2017 (SEI 0653992), os valores dos serviços contratados vigentes encontram-se dispostos na Tabela 29.

VALORES VIGENTES DOS SERVIÇOS OBJETO NO CONTRATO nº 21/2017 - 6º TERMO ADITIVO					
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	VALOR UNITÁRIO USU	QUANTIDADE ANUAL (USU)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	Central de Serviços	R\$23,16	78.984,00	152.439,12	1.829.269,44
2	Sustentação de Infraestrutura de TIC		230.618,25	445.093,22	5.341.118,67
3	Melhoria (Projetos/Consultoria)		19.904,04	38.414,80	460.977,57
TOTAL			329.506,29	635.947,14	7.631.365,68

Tabela 29 - Valores vigentes dos Serviços Objeto do Contrato nº 21/2017 no 7º Termo Aditivo

**8.24.5.8. Valores Anuais Contratados x Valores Anuais Liquidados**

8.24.5.8.1. Trata-se do levantamento dos valores anuais contratados (Contrato e seus aditivos e apostilamento) e dos valores anuais liquidados (valores pagos pelos serviços efetivamente demandados e prestados).

8.24.5.8.2. Os valores anuais contratados representam a quantidade de USU anual estimada por o valor da USU no período de 1 (um) ano, uma vez que o modelo de prestação de serviços é elástico, ou seja, permite a inserção de novas tecnologias caso haja necessidade. Assim, os valores totais mensal e anual contratados não são utilizados em sua integralidade, já que mensalmente paga-se o valor referente aos serviços demandados e efetivamente prestados.

8.24.5.8.3. Nesse sentido, de forma a estabelecer um parâmetro comparativo entre os modelos de contratação em uso (pagamento pelos serviços contratados efetivamente prestados) e o modelo de contratação determinado pela Portaria SGD nº 6.432/2021 (pagamento fixo mensal), ambos aferidos por níveis mínimo de serviço, foram levantados os valores anuais liquidados, desde o início da execução do Contrato nº 21/2017, dia 01/08/2017, até o dia 28/02/2022 (data delimitada para apreciação dos levantamentos base), que perfaz o quantitativo de 55 (cinquenta e cinco) meses.

8.24.5.8.4. Tal concepção deve-se ao fato de que para o dimensionar as necessidades do MME solicitado pelo modelo de contratação previsto na Portaria SGD nº 6.432/2021, foram realizados levantamentos baseados no contrato atual vigente para a prestação dos serviços em questão, ou seja, na execução do Contrato nº 21/2017, cujos requisitos tecnológicos, métrica, metodologias, aspectos qualitativos e quantitativos embasaram a valoração dos serviços contratados.

8.24.5.8.5. A Tabela 30 explicita os valores anuais contratados e os valores anuais liquidados.

VALORES ANUAIS CONTRATADOS X VALORES ANUAIS LIQUIDADOS						
VALORES ANUAIS CONTRATADOS - CONTRATO Nº 21/2017						TOTAL
CONTRATO	1º TERMO ADITIVO	3º e 4º TERMOS ADITIVOS	5º TERMO ADITIVO 1º TERMO DE APOSTILAMENTO	1º TERMO DE APOSTILAMENTO 6º TERMO ADITIVO	6º TERMO ADITIVO	
ANO 2017	ANO 2018	ANO 2019	ANO 2020	ANO 2021	ANO 2022	
8.373.853,20	R\$ 8.606.057,62	R\$ 8.953.784,25 R\$ 6.715.338,25 (25% de redução)	R\$ 6.715.338,25 R\$ 6.936.107,40 (Termo de Apostilamento)	R\$ 6.936.107,40 R\$ 7.235.958,13	R\$ 7.235.958,13	
VALORES ANUAIS LIQUIDADOS - CONTRATO Nº 21/2017 SEI (0605922)						
Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	
2.178.959,15	R\$ 5.195.320,70	R\$ 5.215.588,84	R\$ 5.173.385,88	R\$ 5.202.950,32	R\$ 875.416,51	R\$ 23.841.621,40
*Valores anuais informados referentes ao período de 01/06/2017 a 28/02/2022 (data delimitada para apreciação dos levantamentos base).						

Tabela 30 - Valores Anuais Contratados x Valores Anuais Liquidados

8.24.5.8.6. Salienta-se que o Contrato nº 21/2021 foi assinado em 10 de julho de 2017, com o valor anual total de R\$ 8.373.853,20 (oito milhões e trezentos e setenta e três mil e oitocentos e cinquenta e três reais e vinte centavos).

8.24.5.8.7. No ano de 2017 foi liquidado o valor total de R\$ 2.178.959,15 (dois milhões e cento e setenta e oito mil e novecentos e cinquenta e nove reais e quinze centavos), referente aos serviços prestados nos meses de agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro de 2017.

8.24.5.8.8. No ano de 2022, foi liquidado o valor de R\$ 875.416,51 (oitocentos e setenta e cinco mil quatrocentos e dezesseis reais e cinquenta e um centavos), referente aos serviços prestados nos meses de janeiro e fevereiro de 2022, dado que a data de 28/02/2022 foi delimitada como data final para apreciação dos levantamentos base.

#### 8.24.5.9. Sistemas da Informação do MME

8.24.5.9.1. Conforme consta no documento (SEI 0654661) e descrito na Tabela 26, o MME possui 42 (quarenta e dois) Sistemas da Informação do MME suportados pelos serviços de infraestrutura de TIC.

8.24.5.9.2. A Tabela 31 relaciona os Sistemas da Informação do MME.



SISTEMAS DA INFORMAÇÃO DO MME			
ID	SIGLA DO SISTEMA	NOME DO SISTEMA	DESCRIÇÃO DO SISTEMA
1	ASI	Sistema de Gestão de Almoxarifado e Patrimônio Mobiliário e Imobiliário	Almoxarifado - Módulo de gestão e controle dos materiais e patrimônio - Módulo que controla os bens patrimoniais do MME.
2	BOFREQ	Sistema de controle do Boletim de Frequência	Módulo do Sistema de Recursos Humanos que controla as frequências dos servidores do MME.
3	CA	Sistema de Controle de Acesso	Sistema que permite o controle das permissões dos sistemas utilizados no MME.
4	CACI	Sistema de o controle de Atendimento	Controle de atendimento dos serviços prestados pela CGRL.
5	CADPESSOAL	Sistema de Cadastro de Pessoal	Módulo do Sistema de Recursos Humanos do MME que registra os dados pessoais, documentos e dados funcionais dos servidores, consultores e estagiários.
6	CLIG	Sistema de Controle de Ligações	Sistema que tem por objetivo apoiar as secretárias no gerenciamento e no controle das ligações recebidas, bem como registrar eventos dos titulares da unidade.
7	DDIG	Sistema de Declaração Digital	Atender a solicitação da Secretaria de Energia Elétrica, que visa uma solução de Gestão das Solicitações de Compra de Energia Elétrica das Concessionárias, referente aos leilões A-1, A-3, A-5 e Sistemas Isolados.
8	DELEGA	Sistema de Delegação de Competência	Sistema que registra os atos administrativos da espécie praticados pelos titulares dos órgãos do Ministério de Minas e Energia.
9	DESCBENEF	Desconto Benefício - SGRH	Módulo do Sistema de Recursos Humanos que registra os devidos descontos mensais dos servidores.
10	DOCFLOW	Sistema Eletrônico de Informações	Ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos.
11	LUZ PARA TODOS/SCAFE	Sistema de Controle de Acesso à Energia Elétrica	Sistema criado para acompanhamento físico e financeiro dos contratos de distribuidoras, bem como solicitações de ligação de energia elétrica em todo o país e acompanhamento das obras do programa Luz Para Todos e Mais Luz para Amazônia.
12	OUVIR	Sistema de Controle de Ouvidoria	Sistema que tem por finalidade a realização de forma sistemática a operacionalização e a gestão das informações relacionadas às manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação.
13	PGES	Portal Plano de Gestão	Sistema que permite o acompanhamento em tempo real das ações, possibilitando mensurar os resultados obtidos e o alcance das metas estabelecidas.
14	PNET	Sistema de Ponto Eletrônico	Sistema de controle de ponto eletrônico no qual as informações são captadas e disponibilizadas em tempo real, por meio de terminal de computador em rede.
15	PORTAL ANTIGO MME	Site antigo do Ministério de Minas e Energia	Site antigo do Ministério de Minas e Energia que permanece no ar por conter alguns serviços ativos.
16	PTEX	Ponto Externo	Sistema que tem como objetivo controlar e permitir o acompanhamento e o monitoramento mais eficientes da frequência dos servidores/empregados que se encontram cedidos, em exercício externo ou requisitados de outros órgãos.
17	SAPED	Sistema desenvolvido pela Financiadora de Estudos e Projetos	Sistema para recolhimento de recursos para pesquisa e desenvolvimento - Nova versão do Sistema FINEP.
18	SEGURANÇA	Sistema de Segurança	Sistema que permite o controle das permissões dos sistemas <i>desktops</i> do MME.
19	SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos.
20	SGP	Sistema de Gestão de Pessoas	Ferramenta para gestão de pessoas na área de recursos humanos.
21	SGRH	Sistema Gerenciador de Recursos Humanos	Sistema que controla e gerencia informações referentes aos servidores do Ministério de Minas e Energia.
22	SICOP/SIM	Solução para Controle de Processos Minerários	Sistema para gestão de processos minerários e georreferenciamento.
23	SICPD	Sistema de Controle de Processos e Documentos	Controle de documentos e processos antigos.
24	SIE/BR-OLADE	Sistema de Informações Energéticas do Brasil	Ferramenta de consulta a todo tipo de dados energéticos e indicadores, com séries históricas desde 1970 a 2020.
25	SIG	Sistema de Informações Gerenciais	Sistema de informações gerenciais que contem um painel de indicadores das áreas do MME.
26	SIGAB	Sistema de Informações do Gabinete do Ministro	Sistema utilizado para gerir informações de solicitações e nomeações para cargos e conselhos.
27	SIGESA	Sistema de Gerenciamento Socioambiental	Cadastrar dados socioeconômicos de pessoas impactadas pela construção de empreendimentos.
28	SIGEST	Sistema de Gestão de Estágios	Sistema para consolidar o controle e o acompanhamento do Programa de Estágio, no âmbito do Ministério de Minas e Energia.
29	SISEN	Sistema de Controle de Ligações	Controle Interno de Contatos.
30	SISTAB	Sistema de Tabelas	Sistema de suporte as tabelas do banco de dados.
31	SOPHIA_WEB	Sistema Sophia Biblioteca	Sistema de controle de livros, periódicos e publicações do MME.
32	SRAV/EVENTOS	Registro de Acompanhamento de Eventos	Módulo do Sistema de Recursos Humanos. Solução tecnológica criada para o registro e o acompanhamento dos eventos



			oferecidos aos servidores do MME por meio da área de Recursos Humanos.
33	SREIDI	Sistema para prestação da Declaração de Benefícios para os projetos enquadrados no REIDI	Solução para prestação da declaração de benefícios de acordo com IN/RFB de 13/07/2012 para os projetos aprovados no REIDI.
34	STGE	Sistema Transacional de Geração de Energia	Sistema para cadastro e atualização das informações do andamento dos empreendimentos do MME e o controle do transacional e de máquinas.
35	STMGE	Sistema Transacional de Monitoramento das Grandezas Eletroenergéticas	Módulo 1 - Capacidade Instalada de Geração.
36	STRATEC	STRATEC	Sistema de suporte ao planejamento estratégico do MME - Monitoramento dos projetos e indicadores do planejamento estratégico do MME.
37	STTE	Sistema Transacional de Transmissão de Energia	Sistema utilizado para gerir as informações pertinentes ao MME, importadas da base de dados do SIGET - Sistema de Gestão da Transmissão mantido pela Agência Nacional de Energia Elétrica para a base do MME.
38	ProjetEEE	Projetando Edificações Energeticamente Eficientes	Plataforma nacional que agrupa soluções para um projeto de edifício eficiente.
39	PGD	Programa de Gestão de Demandas	A iniciativa considerou os avanços tecnológicos e a busca de se aperfeiçoar os princípios da Administração Pública, como a eficiência, aliada ao aprimoramento da gestão de pessoas e da melhoria do clima organizacional e da qualidade de vida dos servidores.
40	Publicare	Portal Publicare	O foco do portal está voltado para os potenciais investidores, imprensa nacional e estrangeira oferecendo notícias, dados, informes e novidades de um modo geral sobre os mais diversos temas que envolvem os segmentos atendidos pelo MME.
41	SREIDI-MIN	Sistema do Regime Especial para o Desenvolvimento da Infraestrutura de Mineroduto	Criar formulários de preenchimento dos empreendedores/proponentes (usuários externos), de forma que os campos apresentados em tela possam refletir às necessidades do analista responsável.
42	SCP	Sistema de Consulta Pública	Ferramenta e disponibilizar mais um canal de interação entre o Ministério de Minas e Energia e os cidadãos, para permitir a participação popular na gestão pública.
43	SGI	Sistema de Gestão da Informação	Ferramenta desenvolvida para importar dados de fontes distintas, sendo o módulo de planilha, que permite a importação de planilhas de fontes internas e externas em sites e FTP; o módulo de banco de dados, que permite a importação dos SGBDs SQL Server, Oracle, Maria DB, Postgres, MySQL e por fim o módulo de API, que permite a importação de dados com origem em API padrão REST.

Tabela 31 - Sistemas da Informação do MME

#### 8.24.5.10. Custos Mensal e Anual Médios Pagos por Item de Serviço Contratado (Contrato nº 21/2017)

8.24.5.10.1. Trata-se dos custos médios mensal e anual dos serviços prestados por Item de serviço contratado, encontrado utilizando os valores liquidados mensais médios, obtidos pelo somatório dos valores liquidados anualmente, expressos na Tabela 32 deste Estudo, dividido pelo número de meses de serviços prestados, ou seja, de agosto/2017 até fevereiro/2022, que equivale a 55 meses de execução contratual. Em seguida, dividiu-se o valor total anual liquidado, qual seja, R\$ 21.662.662,25 (vinte e um milhões e seiscentos e sessenta e dois mil seiscentos e sessenta e dois reais e vinte e cinco centavos) por 55 (cinquenta e seis) meses de execução contratual, que perfez o valor médio mensal de R\$ 393.866,58 (trezentos e noventa e três mil oitocentos e sessenta e seis reais e cinquenta e oito centavos) e multiplicou este valor médio mensal encontrado por 12 meses para encontrar o valor médio anual, que perfez o valor de R\$ 4.726.398,96 (quatro milhões e setecentos e vinte e seis mil trezentos e noventa e oito reais e noventa e seis centavos).

CUSTOS MENSAL E ANUAL MÉDIOS PAGOS POR ITEM DE SERVIÇO CONTRATADO						
ITEM 1 - CENTRAL DE SERVIÇOS						
ANO	QUANTIDADE DE MESES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL	QUANTIDADE MENSAL DE USU UTILIZADA	QUANTIDADE MÉDIA ANUAL DE USU UTILIZADA	VALORES DA USU AO LONGO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL (R\$)	VALOR MENSAL PAGO (R\$)	VALOR ANUAL MÉDIO PAGO (R\$)
2017	5	26.088	24.235	19,06	497.237,28	471.575,00
2018	12	62.386	58.164	19,59	1.095.940,02	1.131.780,00
2019	12	68.321	58.164	20,38	1.303.522,30	1.131.780,00
2020	12	54.895	58.164	21,05	1.132.355,74	1.131.780,00
2021	12	47.518	58.164	21,96	996.095,07	1.131.780,00
2022	2	7.385	9.694	21,96	162.174,60	188.630,00
SOMATÓRIO TOTAL	55	266.593	266.585	102,04	5.187.325,01	5.187.325,00
QUANTIDADE TOTAL	55	55 (número de meses)	Média mensal x número de meses/ano	(valores da USU)	55 (número de meses)	Média do valor médio mensal x número de meses/ano
MÉDIA	-	4.847	-	20,41	94.315,00	-
ITEM 2 - INFRAESTRUTURA DE TIC						
ANO	QUANTIDADE DE MESES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL	QUANTIDADE MENSAL DE USU UTILIZADA	QUANTIDADE MÉDIA ANUAL DE USU UTILIZADA	VALORES DA USU AO LONGO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL (R\$)	VALOR MENSAL PAGO (R\$)	VALOR ANUAL MÉDIO PAGO (R\$)
2017	5	93.041,56	83.905	19,06	1.755.715,46	1.610.300,75
2018	12	204.865,84	201.372	19,59	3.962.717,86	3.864.721,80
2019	12	198.496,27	201.372	20,38	3.912.075,31	3.864.721,80
2020	12	198.496,27	201.372	21,05	3.729.796,34	3.864.721,80
2021	12	195.568,65	201.372	21,96	4.189.761,15	3.864.721,80
2022	2	32.479,14	33.562	21,96	713.241,91	644.120,30
SOMATÓRIO TOTAL	55	922.947,73	922.955	102,04	18.263.308,03	17.713.308,30
QUANTIDADE TOTAL	55	55 (número de meses)	Média mensal x número de meses/ano	(valores da USU)	55 (número de meses)	Média do valor médio mensal x número de meses/ano
MÉDIA	-	16.781	-	20,41	322.060,15	-
ITEM 3 - MELHORIA (PROJETOS/CONSULTORIA)						
ANO	QUANTIDADE PROJETO ANUAL/MÊS	QUANTIDADE DE USU	PESO DO PROJETO	VALOR DA USU (R\$)	VALOR PAGO (R\$)	VALOR ANUAL PAGO (R\$)
2017	1/(novembro)	998,8	1,1 (pequeno)	19,06	19.037,13	19.037,13
2018	0	0	-	19,59	0	0
2019	1/(fevereiro)	2.237,31	1,1 (pequeno)	19,06	42.643,13	42.643,13
2020	1/(fevereiro)	1.438,27	1,1 (pequeno)	20,38	29.311,98	103.924,30
	2/(março)	3.661,06	1,2 (médio)	20,38	74.612,32	
2021	1/(agosto)	812,8	1,1 (pequeno)	21,05	17.109,44	17.109,44
2022	1/(fevereiro)	4.899,44	1,2 (médio)	21,96	129.110,04	129.110,04
QUANTIDADE TOTAL DE PROJETOS EXECUTADOS AO LONGO DA VIGÊNCIA CONTRATUAL						6
MÉDIA DE EXECUÇÃO DE PROJETOS POR ANO						1
VALOR TOTAL PAGO COM PROJETOS FINALIZADOS (R\$)						182.714,00
VALOR TOTAL GASTO COM PROJETOS AO LONGO DA VIGÊNCIA CONTRATUAL (R\$)						311.824,04

Tabela 32 - Custos Mensal e Anual Médios Pagos por Item de Serviço Contratado

8.24.5.10.2. Por se tratar de um modelo de contratação de prestação de serviços elástico, a quantidade de USUs contratada é maior do que a quantidade de USUs efetivamente utilizadas, cuja estimativa ideal para atender as necessidades do MME e prever a inserção de novas tecnologias foi consolidada no último Termo Aditivo do Contrato, qual seja, 6º Termo Aditivo ao Contrato nº 21/2017, nas quais as USUs deverão ser utilizadas entre os itens de serviços durante a execução e seu quantitativo poderá variar entre os meses, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de demandas, ampliação do ambiente de sustentação, priorização das tarefas, de mudanças estratégicas e novos procedimentos entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente.

**8.24.5.11. Valor Total Médio Gasto Anualmente com os Serviços Prestados - Contrato nº 21/2017**

8.24.5.11.1. Corresponde ao valor total médio gasto anualmente pelos serviços contratados, demandados e prestados, Objeto do Contrato nº 21/2017, desde o início da execução contratual até a data delimitada para o levantamento das informações (de 01/08/2017 até 28/02/2022).

8.24.5.11.2. A Tabela 33 demonstra o valor total médio anual de gastos com os serviços prestados de 01/08/2017 a 28/02/2022.

VALOR MÉDIO ANUAL TOTAL GASTO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (PÉRIODO DE REFERÊNCIA: 01/08/2017 A 28/02/2022)		
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	VALOR MÉDIO ANUAL TOTAL GASTO (R\$)
1	Central de Serviços	1.131.780,00
2	Sustentação de Infraestrutura de TI	3.984.721,75
3	Melhoria (Projetos/Consultoria)	36.542,80
VALOR TOTAL (R\$)		5.153.044,55

Tabela 33 - Valor total médio anual de gastos com os serviços prestados de 01/08/2017 a 28/02/2022

**8.24.6. DEFINIÇÃO DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.24.6.1. Reporta-se a definição do local da execução dos serviços e a previsão da possibilidade, ou não, de execução remota para cada categoria de serviços, assim como o fornecimento de infraestrutura para a prestação dos serviços e dos recursos de TIC para a execução dos serviços, tanto por parte do MME quanto por parte da empresa contratada.

8.24.6.2. Os serviços de Atendimento aos Usuários (1º Nível) deverão ser executados, remotamente, no ambiente da empresa contratada, enquanto os serviços Suporte Técnico aos Usuários (2º Nível) serão executados, presencialmente, no MME.

8.24.6.3. O atendimento da Central de Serviços de TIC fora do horário padrão é realizado por chamado telefônico 0800 no ambiente da empresa contratada.

8.24.6.4. Os serviços prestados pela Central de Serviços de TIC (2º Nível) deverão abranger o período de 7h às 20h, de segunda-feira a sexta-feira, durante toda a vigência contratual. A empresa contratada deverá prever a prestação desses serviços nos sábados, domingos e feriados, em caso de eventuais necessidades por parte do MME.

8.24.6.5. Os serviços prestados pela sustentação de TIC deverão ser realizados no ambiente do MME e deverão abranger o período de 8h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, durante toda a vigência contratual. A empresa contratada deverá disponibilizar para a prestação desses serviços profissionais alocados no MME no período citado e fora do horário de expediente para atender as atividades relacionadas aos casos de falhas, erros, panes, ataques, paradas, entre outros problemas que possam causar riscos às informações e aos dados institucionais, no sentido de manter o ambiente de TIC, a todo tempo, disponível e seguro.

8.24.6.6. Os serviços de monitoramento NOC e SOC deverão ser realizados no ambiente da empresa contratada deverá abranger o período de 24h, no esquema 24x7x365, durante toda a vigência contratual.

8.24.6.7. Para os serviços realizados *in loco*, o MME fornecerá a infraestrutura para a prestação dos serviços, tais como: local, mobiliário, material de expediente, conexão a internet, *hardwares* e *softwares* necessários para a execução dos serviços.

8.24.6.8. Para os serviços prestados fora do ambiente do MME, a empresa contratada deverá disponibilizar equipamentos e insumos necessários à adequada prestação do serviço, tais como deslocamento, conexão de Internet, *link* de conexão dedicado Contratante - Contratada, *hardware* e *software*, os quais serão de responsabilidade da empresa contratada.

8.24.6.9. Os serviços de melhoria contínua estão englobados nos serviços de sustentação de TIC e deverão abranger o período de 8h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, durante toda a vigência contratual.

8.24.6.10. Os serviços de melhoria serão realizados conforme a necessidade de aumento de maturidade de TIC do MME, em consonância com a metodologia, as diretrizes e a métrica definidas pelo Ministério e serão demandados por meio de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

8.24.6.11. As mudanças serão demandas pela Contratante, por meio do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM), utilizando-se de Ordem de Serviço (OS)/ Requisição de Mudança (RDM).

#### **8.24.7. DEFINIÇÃO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DE EQUIPE**

8.24.7.1. Trata-se do alinhamento entre as características e os requisitos da infraestrutura com os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional, além da definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão.

8.24.7.2. Como o MME apresenta um ambiente de alta criticidade ou complexidade os profissionais são, a maioria, do tipo Sênior.

8.24.7.3. Em função disso, requer determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização (sustentação e monitoramento) e atendimento aos usuários de TIC, as quais estarão descritas no Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades do Termo de Referência da Contratação.

8.24.7.4. Ficará a cargo da empresa contratada a responsabilidade pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais, com vistas a assegurar a qualidade e o atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, o MME não se deverá custear cursos e/ou treinamentos aos profissionais da empresa contratada.

#### **8.24.8. DIMENSIONAMENTO DO VOLUME DOS SERVIÇOS**

8.24.8.1. Consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado como referência para estimativa do preço de referência da contratação.

8.24.8.2. A metodologia de cálculo da volumetria estimada foi realizada considerando o registro histórico de execução contratual, consolidando as informações referentes a data de 01/08/2017 a 28/02/2022, ou seja, 55 (cinquenta e cinco) meses, assim como o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

8.24.8.3. Os dados que balizaram os cálculos da volumetria estimada, para o período citado, são referentes a quantidade de profissionais alocados no Contrato nº 21/2017, a quantidade de usuários (servidores/colaboradores) do MME desde o início do Contrato nº 21/2017, o aumento dos chamados nos últimos 4 (quatro) anos e histórico de chamados recebidos e solucionados nos últimos 55 (cinquenta e cinco) meses, conforme descrito nos subitens do item 8.24. deste estudo.

8.24.8.4. Assim, a definição da volumetria dos serviços, associada aos perfis de trabalho suficientes e habilitados para a prestação destes serviços, foi consolidada baseada nas informações levantadas, nas análises realizadas e nos níveis de serviços exigidos, de forma a contemplar todos os fatores que contribuem para a eficiente prestação dos serviços contratados.

8.24.8.5. Dessa forma, para dimensionar o volume dos serviços e os respectivos perfis de trabalho necessários para realizar as atividades da Contratante, serão considerados os seguintes fatores:

- I) Levantamentos realizados;
- II) Análise do Contrato Atual (Contrato nº 21/2017);
- III) Definição do Local de Prestação dos Serviços;
- IV) Definição do Horário de Prestação dos Serviços;
- V) Definição do Modo de Execução dos Serviços;
- VI) Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe; e
- VII) Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

8.24.8.6. O modelo de contratação de prestação dos serviços de TIC a serem contratados pelo MME estará disposto no Anexo V deste Estudo e no Anexo I - Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do do Termo de Referência desta Contratação.

8.24.8.7. O modelo de execução e gestão dos serviços a serem contratados pelo MME estará descrito no Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão do Termo de Referência desta Contratação

8.24.8.8. O dimensionamento do volume dos serviços do MME estará fundamentado no Anexo III - Dimensionamento das Necessidades do Termo de Referência desta Contratação.

8.24.8.9. Os serviços a serem realizados e contratados pelo MME serão especificados no Anexo IV - Especificação dos Serviços do Termo de Referência desta Contratação.

8.24.8.10. A descrição das atividades a serem realizadas pelos perfis profissionais que executarão as atividades das Áreas Especializadas definidas para atender as necessidades do MME estará descrita no Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades do Termo de Referência desta Contratação.

8.24.8.11. Os ativos de TIC/Itens de Configuração (ICs)/ativos de serviço que serão objeto dos serviços a serem contratados estarão explicitados no Anexo VI - Descrição de ambiente de TIC do Termo de Referência desta Contratação.

8.24.8.12. O Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e os respectivos Indicadores de Níveis de Serviço para a presente Contratação estão dispostos no Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços (NMS) do Termo de Referência desta Contratação.

#### 8.24.9. MOTIVAÇÃO DA DEMANDA INCLUSIVE QUANTO À MEMÓRIA DE CÁLCULO

8.24.9.1. Para efeito de memória de cálculo foram utilizados os parâmetros estabelecidos pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, com base nos dados levantados pelo MME.

8.24.9.2. Destaca-se que a estimativa de cálculo foi dimensionada com base no crescimento de sistemas da informação e de ativos de TIC/ Itens de Configuração (ICs)/ Ativos de Serviço a serem monitorados, bem como no crescimento de chamados abertos pelos usuários.

8.24.9.3. A Tabela 34 descreve a motivação da demanda, inclusive quanto a memória de cálculo.

MOTIVAÇÃO DA DEMANDA INCLUSIVE QUANTO A MEMÓRIA DE CÁLCULO								
GRUPO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO		PERFIL PROFISSIONAL ESPERADO	QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS	JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE	MEMÓRIA DE CÁLCULO
								<p>1) O profissional técnico de atendimento de 1º nível atende, registra, qualifica, prioriza, resolve ou encaminha os chamados, os quais são gerados em grande maioria via telefone, pela Central 0800 da Contratada.</p> <p>2) Assim, considerando que este serviço possui período de atendimento de 24x7x365 (vinte horas, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias da semana), tem-se 168 (cento e sessenta e oito) horas semanais. Além disso, cada técnico de nível 1 trabalha 36 (trinta e seis) horas semanais ou 6 (seis) horas diárias.</p> <p>3) Dessa forma, ao se dividir a quantidade de horas de atendimento semanal do serviço pela quantidade de horas executadas por cada</p>

							<p>técnico, tem-se o resultado de 4,7 (quatro vírgula sete), ou seja, 5 (cinco) técnicos para cobrir todo o período de 7 (sete) dias, isso considerando o atendimento serial dos chamados, um chamado por vez.</p> <p>4) Além disso, o histórico de chamados apresentado no documento (SEI 0608636) demonstra picos de chamados abertos nos períodos de 9h às 12h e de 14h às 17h, sendo necessário adicionar mais um profissional nestes períodos, ou seja, semanalmente seriam mais 42 (quarenta e duas) horas de atendimento.</p> <p>5) Desse modo, calcula-se (168 horas + 42 horas)/(36 horas), com resultado de 5,83 (cinco vírgula oitenta e três) profissionais com perfil técnico para atender às necessidades MME, ou seja, 6 (seis) profissionais.</p> <p>6) Então, para fortalecer a necessidade do quantitativo de técnicos de Nível 1 informado acima, verificou-se que o MME possui uma média diária total de 46,56 (quarenta e seis vírgula cinquenta e seis) chamados (vide Tabela 20 do Estudo Técnico Preliminar), em que todos são ao menos registrados e classificados pela equipe do técnica do Nível 1, o que requer maior número de técnicos para o atendimento de forma a evitar gargalos no atendimento primário ao usuário final.</p> <p>7) O Contrato atual possui 6 (seis) técnicos de Nível 1 - Júnior, conforme documento (SEI 0614242).</p> <p>8) Quanto ao tipo do perfil profissional necessário, entende-se que o nível Júnior não está atendendo adequadamente os chamados, dado que a equipe recebe, registra e categoriza grande número de chamados diários. No entanto, estes não possuem capacidade de resolução destes em nível inicial, encaminhando mais</p>
		1	<p>Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)</p>	<p>Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno</p>	6	<p>Substituir a equipe de Suporte de 1º Nível, da Central de Serviços, do Contrato nº 21/2017, para atendimento remoto a usuários de TIC do MME.</p>	

							de 80% (oitenta por cento) dos chamados originados para o atendimento de Nível 2 (média de 6,57 chamados atendidos pelo Nível 1, enquanto o Nível 2 possui média de 29,47 atendidos, conforme dados da Tabela 20 do ETP), o que sobrecarrega a equipe presencial de atendimento ao usuário MME.
							9) Assim, entende-se que ao se elevar o perfil dos 6 (seis) profissionais de Nível 1 para Pleno, eles terão expertise suficiente para resolver o maior número de chamados no estes em menor tempo, desafogando a equipe de Nível 2 e, ainda, aumentando a satisfação dos usuários.
1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC						<p>1) O profissional técnico de atendimento de 2º nível atende todos os chamados encaminhados pelo Nível 1, em grande maioria de forma presencial.</p> <p>2) Assim, considerando que o período de atendimento é de 7h às 20h, de segunda a sexta-feira e 4 (quatro) horas aos sábados, quando necessário, tem-se 69 (sessenta e nove) horas semanais. Além disso, cada Técnico de Nível 2 trabalha 44 (quarenta e quatro) horas semanais.</p> <p>3) Dessa forma, ao se dividir a quantidade de horas de atendimento semanal do serviço pela quantidade de horas executadas por cada técnico, tem-se o resultado de 1,56 (um vírgula cinquenta e seis), ou seja, 2 (dois) técnicos para cobrir o período, isso considerando o atendimento serial dos chamados, um usuário por vez.</p> <p>4) No entanto, um técnico por período não é suficiente para a demanda do MME, que possui uma média de 29,47 (vinte e nove vírgula quarenta e sete) chamados de Nível 2 por dia (vide Tabela 20 do Estudo Técnico Preliminar), com picos de atendimentos</p>



		2	<p>Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)</p>		<p>Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior</p>	5	<p>Substituir a equipe de Suporte de 2º Nível (Central de Serviços) do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços de suporte ao usuário de TIC do MME, presencialmente.</p>	<p>concentrados nos períodos de 9h às 12h e 14h às 17h, conforme pode ser verificado na planilha de histórico dos chamados, documento (SEI 0608636).</p> <p>5) Dessa forma, estima-se a necessidade de 4 (quatro) profissionais para atendimento durante todo o período, somados de mais 1 (um) profissional para suprir o horário de pico de atendimento citado no item acima, ou seja, 5 (cinco) técnicos com perfil técnico em manutenção de equipamentos de informática para o atendimento de 2º nível do novo contrato.</p> <p>6) O Contrato atual registra o quantitativo de 5 (cinco) profissionais técnicos de Nível 2 - Pleno, conforme documento (SEI 0614242).</p> <p>7) Quanto ao tipo do perfil técnico dos profissionais, foi identificado por meio das reuniões de ponto de controle do Contrato atual, bem como pela equipe de fiscalização deste que há necessidade de melhoria do perfil técnico da equipe, considerando que existe um número expressivo de demandas de maior complexidade que requer maior expertise do profissional para que seja atendida com a qualidade e a celeridade esperada.</p> <p>8) Assim, entende-se ser necessário elevar o perfil dos 5(cinco) profissionais da equipe para Sênior, de modo a suprir a necessidade descrita.</p>
								<p>1) Este perfil supervisiona, coordena e gerencia as equipes da Central de Serviços de TIC , em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2.</p> <p>2) Considerando que o maior número chamados é concentrado entre os horários de 8h às 18h, conforme pode ser verificado na planilha de histórico dos chamados, documento (SEI 0608636), entende-se que neste período</p>



		3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1	Substituir os gerentes /supervisores de Suporte Técnico de TIC de 1º e 2º Nível do Contrato nº 21/2017, para supervisionar, aprimorar e gerenciar as atividades remotas e presenciais realizadas pela Central de Serviços de TIC do MME.	haverá maior necessidade de atuação do profissional supervisor e que nos demais horários é possível haver mecanismos adicionais de controle para que a equipe não necessite da efetiva atuação do supervisor. 3) Assim, entende-se que 1 (um) profissional com perfil de Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação seja suficiente para supervisionar as equipes de N1 e N2, concomitantemente. 4) O Contrato atual registra 2 (dois) profissionais com perfil de supervisor, mas 1 (um) deles atua em CSC (compartilhado), conforme documento (SEI 0614242).
		4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e Devops	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2,5	Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços relacionados a sistema operacionais, containers e virtualizadores.	1) O profissional Administrador de Sistemas Operacionais é o responsável pelas demandas relacionadas a virtualizadores, sistemas operacionais de servidores e ao ferramental da esteira Devops, e ainda atua como especialista da plataforma Linux. 2) Assim, estima-se a quantidade de 2 (dois) profissionais para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, para apoiar as ações secundárias da área, bem como as ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissionais Analista Devops Sênior, atuando de forma presencial no MME e 1 (um) profissional Analista Devops Sênior atuando em CSC (compartilhado), conforme Doc (SEI 0614242). No entanto, dado o crescimento das demandas relacionadas à esteira Devops em conjunto com as demandas de

							sustentação da plataforma <i>Linux</i> , faz-se necessário fortalecer a equipe presencial para melhor a qualidade e a celeridade dos serviços executados.
		5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC		Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5	<p>Substituir os profissionais atuantes na equipe de Suporte de 3º Nível, da Central de Serviços e na equipe de sustentação do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços de sustentação de equipamentos do <i>datacenter</i>, bem como dos serviços de virtualização, desastre e <i>recovery</i>, servidor de arquivos, armazenamento, comunicação, dentre outros.</p> <p>1) O profissional Analista de Suporte Computacional é responsável pelas demandas encaminhadas pelo nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados à categoria, e ainda atuar como especialista da plataforma <i>Microsoft</i>.</p> <p>2) Assim, estima-se a quantidade de 1 profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente.</p> <p>3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Administrador de Redes <i>Microsoft</i> Sênior atuando de forma presencial no MME e 1 (um) profissional Analista de Redes <i>Microsoft</i> - Sênior atuando em CSC (compartilhado), conforme documento (SEI 0614242).</p>
							1) O profissional Analista de suporte computacional atuando na categoria de Armazenamento e <i>Backup</i> é o responsável pelas demandas encaminhadas pelo Nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado, relacionados a citada categoria.

		6	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup		Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5	Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços de Armazenamento e Backup.	2) Assim, estima-se a quantidade de 1 profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O contrato atual não registra profissional exclusivo para atuar com armazenamento e backup, sendo estas tarefas desenvolvidas minimamente por outros profissionais do Contrato, o que sobrecarrega o profissional e ainda impede que seja realizado melhoria e aprimoramentos no seguimento de armazenamento e backup.
		7	Serviços Técnicos de Banco de Dados		Administrador de Banco de Dados - Sênior	1,5	Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços de suporte técnico, operação e administração de Banco de Dados.	1) O profissional Administrador de Banco de Dados é responsável por gerenciar os bancos de dados utilizados pelos sistemas de informação do MME. 2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Analista de Banco de Dados - Sênior atuando de forma presencial no MME, conforme documento (SEI 0614242).
								1) O profissional Administrador de Banco de Dados atuando na categoria de serviço de Administrador

		8	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1	<p>Prover o MME de profissional atuante na prestação de serviços que englobem atividades relacionadas à Administração de Dados.</p> <p>de Dados é responsável pelas análises de dados, propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para o armazenamento e a utilização de dados corporativos.</p> <p>2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua.</p> <p>3) O Contrato atual não registra profissional atuando na vertente de Administração de Dados, no entanto, a Coordenação-Geral de TI entende ser importante adicionar o referido perfil para atuar nas atividades citadas, considerando a necessidade da melhoria da documentação das bases de dados e da organização dos dados corporativos.</p>
		9	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1,5	<p>Substituir os profissionais atuante na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21 /2017, para a execução dos serviços relacionado à Conectividade e Comunicação de Dados.</p> <p>1) O profissional Analista de Rede e de Comunicação de Dados é responsável pela garantia da operação, do desempenho e da qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados e no funcionamento adequados dos ativos de redes do MME.</p> <p>2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente.</p> <p>3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Administrador de Redes - Sênior, que atua presencial no MME concomitantemente nos serviços de Analista de Rede e Técnico de Rede e 1 (um) profissional Analista de</p>

2	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC						Infraestrutura - Sênior atuando em CSC (compartilhado), conforme documento (SEI 0614242).
		10	Serviços Técnicos de Telecomunicações		Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1,5	<p>1) O profissional Técnico de Rede é responsável primário pela garantia do funcionamento de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo, além de ser o responsável pelo desempenho das redes de telecomunicações e pelo correto funcionamento do voip.</p> <p>2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente.</p> <p>3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Administrador de Redes - Sênior, que atua presencial no MME concomitantemente nos serviços de Analista de Rede e Técnico de rede, conforme documento (SEI 0614242). No entanto, para evitar gargalos nas atividades destes profissionais e melhorar a qualidade dos serviços, optou-se por separar as atividades de cada profissional e incluir um profissional exclusivo para as atividades técnicas operacional de rede e outro para telecomunicações.</p> <p>Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21 /2017, para a execução dos serviços relacionados à Telecomunicações.</p>
							<p>1) O profissional Administrador de Segurança da Informação é o responsável pela Segurança da Informação do MME.</p> <p>2) Assim, estima-se a quantidade de 2 (dois) profissionais para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias, executando atividades voltadas para segurança da</p>

		11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC		Administrador de Segurança da Informação - Sênior	2,5	Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21 /2017, para a execução dos serviços relacionados à Segurança da Informação do MME.	informação do Órgão e, com isso, espera-se incorporar maior maturidade em segurança da informação. Ademais, acrescenta-se 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Analista de Segurança - Pleno atuando de forma presencial no MME e 1 (um) Analista de Segurança - Sênior atuando em CSC, conforme documento (SEI 0614242).
		12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC		Analista de Suporte Computacional - Sênior	0,5	Prover o MME de profissionais atuantes na execução dos serviços que compreendam as atividades de configuração de ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC.	1) O profissional Analista de Suporte Computacional, dentro da categoria de Gerenciamento de Serviço de TIC é o responsável por manter os sistemas ITSM e a configuração das demais ferramentas de gestão e ainda por gerir e melhorar estas plataformas. 2) Assim, entende-se que a demanda para este profissional é fracionada, pontual, havendo período que requer maior alocação deste e períodos com pouca alocação, em que estima-se a quantidade de 0,5 (zero vírgula cinco) do profissional com perfil de Analista de Suporte Computacional - Sênior para atuação remota, fracionada. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Analista de ITSM - Sênior atuando em CSC, conforme documento (SEI 0614242).
								1) O profissional Gerente de Infraestrutura de TIC é responsável por coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados na execução dos serviços de infraestrutura de TIC, bem

[illegible]

							de segurança implantadas no Órgão, bem como pelas mídias e órgãos de segurança do governo.
							<p>1) Os profissionais Administradores em Segurança da Informação, atuando em Centro de Operações de Rede (NOC), são os responsáveis por monitorar, identificar, investigar, priorizar, escalar e solucionar qualquer problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede, ou seja, devem atuar de forma preventiva e proativa com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível.</p> <p>2) Assim, considerando que este serviço possui período de atendimento de 24x7x365 (vinte e quatro horas, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), tem-se 168 (cento e sessenta e oito) horas semanais. Além disso, cada profissional NOC trabalha 6 (seis) horas diárias, 36 (trinta e seis) horas semanais.</p> <p>3) Dessa forma, ao se dividir a quantidade de horas de atendimento semanal do serviço pela quantidade de horas executadas por cada técnico, tem-se o resultado de 4,66 (quatro vírgula sessenta e seis), ou seja, 5 (cinco) profissionais com alocação integral no contrato.</p> <p>4) Considerando que a equipe NOC atuará no ambiente da Contratada em CSC (serviços compartilhados), cujo profissional executará o monitoramento para diversos contratos concomitantemente, entende-se pela quantificação fracionada do profissional na contratação, ou seja, 5 profissionais x 0,5 (fração de profissional compartilhado) = 2,5 profissional.</p> <p>5) Devido a equipe necessitar elaborar relatórios relativos aos serviços executados,</p>
		15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em Segurança da Informação - Júnior	3	Substituir a equipe do NOC do Contrato nº 21 /2017, para realizar serviços de monitoramento operacional da infraestrutura de TIC do MME.	



						considerou-se mais 0,5 (zero vírgula cinco) profissional para este fim, perfazendo ao todo o quantitativo de 3 (três) profissionais Administrador em Segurança da Informação Júnior para atuar no NOC. 6) O Contrato atual registra o quantitativo de 6 (seis) profissionais Operador NOC, atuando em CSC, conforme documento (SEI 0614242). No entanto, considerando que os técnicos são compartilhados para diversos contratos, entende-se ser suficiente o cálculo fracionado descrito acima.
						<p>1) Os profissionais Administradores em segurança da informação, atuando em Centro de Operações de Segurança da Informação (SOC), são os responsáveis por monitorar os recursos e as soluções de segurança da informação do Órgão, realizar ações para prevenir, detectar, gerir e responder aos incidentes, avaliar vulnerabilidades e riscos do ambiente, dentre outras. Assim, atuam para manter o ambiente de TIC o mais seguro possível.</p> <p>2) Assim, considerando que esse serviço possui período de atendimento de 24x7x365 (vinte e quatro horas, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dia por ano), tem-se 168 (cento e sessenta e oito) horas semanais. Além disso, cada profissional NOC trabalha 6 (seis) horas diárias, 36 (trinta e seis) horas semanais.</p> <p>3) Dessa forma, ao se dividir a quantidade de horas de atendimento semanal do serviço pela quantidade de horas executadas por cada técnico, tem-se o resultado de 4,66 (quatro vírgula sessenta e seis), ou seja, 5 (cinco) profissionais com alocação integral no contrato.</p>
		16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)		Administrador em Segurança da Informação - Júnior	3

							apoiar na implementação das ações técnicas previstas na Política de Segurança da Informação e Comunicação do MME.	4) Considerando que a equipe SOC atuará no ambiente da Contratada em CSC (serviços compartilhados), cujo profissional executará o monitoramento para diversos contratos concomitantemente, entende-se pela quantificação fracionada do profissional na contratação, ou seja, 5 profissionais x 0,5 (fração de profissional compartilhado) = 2,5 profissional.  5) Devido a equipe necessitar elaborar relatórios relativos aos serviços executados, considerou-se mais 0,5 (zero vírgula cinco) profissional para este fim, perfazendo ao todo o quantitativo de 3 (três) profissionais Administrador em Segurança da Informação Júnior para atuar no SOC.  6) O Contrato atual não possui monitoramento SOC.
TOTAL DE PERFIS PROFISSIONAIS ESTIMADOS								34

Tabela 34 - Motivação da Demanda por Perfis profissionais, inclusive quanto à Memória de Cálculo

#### 8.24.10. LEVANTAMENTO DO QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA

8.24.10.1. O dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e seleção dos perfis que balizaram a formação de preço de referência considerou o histórico de quantitativo de pessoal do Contrato nº 21/2017, de modo a manter a continuidade e a qualidade da prestação dos serviços de atendimento a usuários de TIC e de operação de infraestrutura de TIC.

8.24.10.2. No Termo de Referência, deverá prever que a estrutura inicialmente definida possa sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

8.24.10.3. Os perfis profissionais que constam desse dimensionamento deverão estar diretamente associados à execução técnica dos serviços, que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de serviços, critérios de aceitação e resultados esperados.

8.24.10.4. Para esse dimensionamento, não estão contabilizados como perfis profissionais os executores de funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas, como prepostos, secretárias, assistentes, representantes comerciais, gerentes de contas, pontos focais, auxiliares administrativos, diretores, executivos, entre outros de mesma natureza.

8.24.10.5. A descrição do quantitativo de profissionais de referência será disposta nos Anexos I, III e V do Termo de Referência da Contratação.

#### 8.24.11. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS OU IDENTIFICAÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS

8.24.11.1. Baseado nos levantamentos apurados acima e nas categorias de serviços definidas, identificou-se os perfis de profissionais para a execução técnica dos serviços, que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de

serviços, critérios de aceitação e resultados esperados, a fim de assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo de perfil mais adequado.

8.24.11.2. É importante salientar que a definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados.

8.24.11.3. Como a operacionalização e a sustentação do ambiente de TIC do MME necessita de determinadas certificações ou habilidades técnicas, dada a alta criticidade e alta complexidade dos recursos de TIC contidos nele (ferramentas, Soluções de TIC, *hardwares* e *softwares*), identificou-se a demanda por profissionais pleno ou sênior para todas as categorias de serviço que compõem a presente Contratação, conforme expresso na Tabela 35.

IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS OU DOS PERFIS PROFISSIONAIS					
GRUPO	SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL DO PERFIL PROFISSIONAL	DESCRIÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS
1	Atendimento a Usuários de TIC	1	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Pleno	Profissional atuante em Centrais de Atendimento de TIC, em nível 1, no qual presta serviço de suporte técnico ao usuário, orientando os usuários na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
		2	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática	Sênior	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
		3	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	n/a	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
		4	Analista de Suporte Computacional	Sênior	Profissional atuante, em nível 3, em uma Central de Atendimento ou associado ao Centro de Dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do Centro de Dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de <i>backups</i> , configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de <i>softwares</i> ou construção e execução de <i>scripts</i> para o controle, o monitoramento e o gerenciamento desses recursos.
		5	Administrador de Banco de Dados	Sênior	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de Banco de Dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de Banco de Dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados, propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para o armazenamento e a utilização de dados corporativos.
		6	Administrador de Sistemas Operacionais	Sênior	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de <i>containers</i> . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos <i>softwares</i> básicos, orquestradores de <i>containers</i> e virtualizadores.
		7	Analista de Redes e de Comunicação de Dados	Sênior	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, o desempenho e a qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
					Profissional atuante no monitoramento, configuração,

2	Operação de Infraestrutura de TIC	8	Técnico de Rede (Telecomunicações)	Sênior	manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
		10	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	n/a	Profissional responsável por coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, no controle e na operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Atua ainda no planejamento, gerência e coordenação dos projetos, no sentido de assegurar que o projeto fique dentro do escopo, do custo e do prazo acordados, monitorar os indicadores dos projetos, obter, selecionar e adquirir recursos humanos, financeiros e materiais, coordenar as partes interessadas, gerenciar conflitos, comunicar decisões e resultados, assegurar a aplicação da metodologia de gestão de projetos mais coerente e adequada para o contexto do projeto. Presta também apoio a tomada de decisão do órgão, de forma a auxiliar na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, no fornecimento de informações táticas e operacionais e na proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
		11	Administrador em Segurança da Informação	Júnior	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços operacionais de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança.
				Sênior	Presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo, de maneira a relacionar aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoiar na implementação das ações técnicas previstas na Política de Segurança.
		12	Gerente de segurança da informação	n/a	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio a tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de segurança da informação, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação seja preventiva ou reativa.

Tabela 35 - Identificação das Necessidades Tecnológicas ou dos Perfis Profissionais

## 8.25. UTILIZAÇÃO DO MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA - ANEXO II DA PORTARIA SGD Nº 6.432/2021

8.25.1. O Mapa de Pesquisa Salarial é um instrumento que contém os valores salariais brutos, sem os encargos sociais e trabalhistas, dos principais perfis profissionais, separados por categorias de serviços identificadas, que atuarão nos contratos de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

8.25.2. Conforme previsto no Item 2.6.1.2 da Portaria SGD nº 6.432/2021, será utilizado o Mapa de Pesquisa Salarial de Referência que consta no ANEXO II desta Portaria.

8.25.3. Com base no ANEXO II da Portaria SGD nº 6.432/2020, os custos unitários dos perfis profissionais e as respectivas quantidades que atendem as necessidades do MME a serem adotados na Planilha Simplificada para a Estimativa do Valor Mensal do Serviço constam na Tabela 36.

MAPA DE PESQUISA DE REFERÊNCIA DOS PERFIS PROFISSIONAIS DO MME						
ID	*CBO DE REFERÊNCIA	CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL	DESCRIÇÃO DO PERFIL	QUANTIDADE	VALOR SALARIAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	3172-10	TECSUP-02	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	6	1.798,48	10.790,88
2	3132-20	TECMAN-03	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5	2.670,74	13.353,70
3	1425-30	GERSUP	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1	9.632,96	9.632,96
4	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de Suporte Computacional - Sênior	3,5	6.590,90	23.068,15
5	2123-5	ABD-03	Administrador de Banco de Dados - Sênior	2,5	9.929,10	24.822,75
6	2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2,5	8.341,05	20.852,63
7	2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1,5	7.105,84	10.658,76
8	3133-05, 3133-10	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1,5	2.943,70	4.415,55
9	1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	16.582,20	16.582,20
10	2123-20	ASEG-01	Administrador em Segurança da Informação Operacional - Júnior	6	4.798,15	28.788,90
11	2123-20	ASEG-03	Administrador em Segurança da Informação de Conformidade - Sênior	2,5	11.581,68	28.954,20
12	1425-25	GERSEG	Gerente de Segurança da Informação	1	18.369,88	18.369,88
TOTAL DE PROFISSIONAIS ESTIMADOS				34	210.290,56	
* Código Brasileiro de Ocupação - CBO						

Tabela 36 - Mapa de Pesquisa de Referência dos Perfis Profissionais do MME

## 8.26. UTILIZAÇÃO DE UM FATOR-K ÚNICO

8.26.1. O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional, ou seja, em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos a empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.

8.26.2. A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, a SGD apresenta na Portaria nº 4.668/2022 a atualização do ANEXO II da Portaria 6.432/2021 com o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência do modelo, qual seja,  $k = 2,35$  (k é igual a dois vírgula trinta e cinco).

8.26.3. A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o valor estimado mensal das categorias e consequentemente esses valores irão compor o valor estimado mensal dos serviços.

8.26.4. É importante salientar que a estimativa de cálculo foi dimensionada com base no crescimento de sistemas e ativos de TIC a serem monitorados, bem como no crescimento de chamados oriundos de demandas dos novos usuários.

8.26.5. Assim sendo, o valor do Fator-k usado para a determinação do valor de referência da presente Contratação será de 2,35, conforme determina a citada Portaria.

## 8.27. REQUISITOS DE SOLUÇÃO DE TIC

8.27.1. Destaca-se que a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC compreende somente itens de serviço, cujos quantitativos dos serviços e de perfis profissionais, assim como identificação destes perfis encontram-se previstos na Tabela 14 - Identificação das Necessidades Tecnológicas.

8.27.2. A Instrução normativa nº 01 da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME), de 04 de abril de 2019 considera, em seu inciso VII, do artigo 2º, que “Solução de TIC é o conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações”.

8.27.3. Em virtude da consideração acima, o entendimento acerca da conceituação apresentada se baseia na integração de recursos, processos e técnicas de TIC, tendo como finalidade o alcance dos resultados pretendidos pela Contratação, que, no processo em questão, refere-se à Solução de TIC composta por serviços especializados.

8.27.4. Considerando que uma solução de TIC engloba todos os elementos necessários que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação, de modo a atender a necessidade que a desencadeou, pode-se afirmar que a Contratação em questão compreende uma solução de tecnologia, uma vez que compreende uma conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações.

8.27.5. Portanto, os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, Objeto da Contratação pretendida, enquadra-se em solução de TIC, pois refere-se à contratação de uma solução de tecnologia da informação a qual deverá seguir o estabelecido na IN-SDG/ME nº 01/2019 e alterações, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal, bem como as demais diretrizes constantes deste modelo de contratação.

## **8.28. REQUISITOS DE PARCELAMENTO DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC**

8.28.1. Ressalta-se que os itens de serviço que compõem a referida Solução de TIC não deverão ser parcelados, considerando que as atividades a serem contratadas compreendem todas as fases do ciclo de vida dos serviços especializados de "Central de Serviço, Sustentação do ambiente de TIC e Monitoramento de ambiente de TIC", o que denota que ao fracionar ou parcelar a contratação em diversos itens compromete a integração do serviço quanto aos seus aspectos intrínsecos (ciclo de vida de serviço).

8.28.2. Tal entendimento advém do Acórdão TCU nº 5.260/2011-1ª Câmara, em que o grupamento e a adjudicação em Grupo é lícito, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si, além do Acórdão TCU nº 861/2013, que discorre que o “aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento, cuja eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela Administração Pública”.

8.28.3. Ao se admitir diversos fornecedores, além da perda de uniformidade e de padronização da Solução de TIC, corre-se o risco de haver descompasso no fornecimento dos itens, além da elevação da complexidade dos procedimentos de gestão contratual. Por outro lado, a admissão da adjudicação por item desconfigura a caracterização da Solução de TIC, já que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.

8.28.4. Em consequência do grande vínculo existente entre as funções que fazem parte do escopo dos serviços, caso sejam fracionados, corre-se o risco de haver equipes distintas pouco integradas, podendo ocasionar danos à operação de TIC do MME, haja vista que, como os serviços de missão crítica, qualquer interrupção ou incidente que comprometa a sua efetiva continuidade pode causar sérios prejuízos à Pasta, com a efetiva descontinuidade dos serviços prestados a sociedade. Assim, existe uma dependência entre o conjunto de serviços envolvidos das diversas áreas de operação, sendo que suas bases técnicas estão demasiadamente correlacionadas ao ponto de ser impossível delimitar responsabilidades, tarefas e ações a mais de um fornecedor.

8.28.5. Desse modo, baseada nas características do objeto pretendido neste Estudo, considera-se que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável, sendo que a sua divisão pode prejudicar o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.

8.28.6. Embora a Solução de TIC seja em tese divisível, há viabilidade técnica na manutenção da unicidade desta, de modo a garantir os benefícios já citados para o MME, de tal modo que a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico, uma vez que não se trata de contratar serviço pelo menor preço simplesmente.

8.28.7. Logo, a licitação em grupo consiste na reunião de itens em um mesmo lote, de forma que a disputa ocorra de forma global, resultando na contratação de um único fornecedor para provimento do conjunto da Solução de TIC, pois, do ponto de vista técnico, nota-se que todos os itens da pretensão contratual fazem parte de uma solução integrada e sua divisão é prejudicial ao conjunto do objeto.

8.28.8. Por fim, trata-se de Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia -MME, com vistas a promover a celeridade e qualidade no cumprimento das atividades e competências institucionais.

## **8.29. REQUISITOS DE CORRELAÇÃO ENTRE O MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (IMPLANTADO NO MME) X O MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (NOVA CONTRATAÇÃO)**

### **8.29.1. BASES HISTÓRICAS CONSOLIDADAS**

8.29.1.1. A Contratação que culminou na celebração do Contrato nº 21/2017 delimitou diversos resultados a serem alcançados (SEI 0027866), dentro os quais destacam-se:

- Entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento;
- Implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*);
- Criação de base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC;
- Aumento da aderência às melhores práticas de mercado, ITIL e *CobiT* e aos orientadores do SISP; e
- Consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

8.29.1.2. Esses objetivos específicos foram estabelecidos para prover recursos e sistemas de informação estáveis e eficazes para a estrutura do MME e aos seus processos institucionais e estratégicos, em que se inclui a maturidade e a disponibilidade do ambiente, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TI, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos TIC e a gestão da sustentação da administração, da operação e o do suporte à rede corporativa.

8.29.1.3. Portanto, no intuito de propiciar a evolução contínua dos serviços prestados, assim como propiciar o aumento contínuo da maturidade do MME, com foco no aumento da Governança de TIC, a empresa contratada deverá observar e ter como princípio as bases já construídas e implantadas no Ministério.

#### **8.29.2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DO MME**

8.29.2.1. A entrega dos serviços contratados é baseada no Catálogo de Serviços implementado no MME, conforme Documento 5 deste Processo (SEI 0616292).

8.29.2.2. O Catálogo de Serviços deverá ser mantida e atualizado, sempre que houver a inserção de novos itens, informações e/ou dados.

8.29.2.3. Será realizada a atualização deste Catálogo de Serviços, correlacionando-o com os requisitos tecnológicos definidos para a nova contratação, em consonância com as premissas estabelecidas pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

8.29.2.4. Os Catálogos de Serviços do MME, Negocial e Técnico, estarão disponibilizados nos Anexos VIII - Catálogo de Serviços Negocial e IX - Catálogo de Serviços de TIC do Termo de Referência desta Contratação.

#### **8.29.3. BASE DE CONHECIMENTO DO MME**

8.29.3.1. A Base de Conhecimento do MME está consolidada, conforme Documento 1 (SEI 0616275).

8.29.3.2. A Base de Conhecimento do MME consolidada deverá ser mantida e atualizada, sempre que houver a inserção/exclusão de itens, informações e/ou dados.

8.29.3.3. A princípio, a empresa contratada deverá basear-se nas informações contidas nesta Base para a execução das atividades ou dos serviços contratados.

8.29.3.4. Os requisitos acerca da Base de Conhecimento do MME estará descrita no Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão do Termo de Referência desta Contratação e demais premissas do Termo de Referência desta Contratação.

#### **8.29.4. BASE DE DADOS PARA GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO (*CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE - CMDB*)**

8.29.4.1. A Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*) foi implementada, conforme Documento 2 (SEI 0616277).

8.29.4.2. A Base CMDB consolidada deverá ser mantida e atualizada, sempre que houver a inserção/exclusão de itens, informações e/ou dados.

8.29.4.3. A princípio, a empresa contratada deverá basear-se nas informações contidas nesta Base para a execução das atividades ou dos serviços contratados.



8.29.4.4. Os requisitos acerca da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*) estará descrita no Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão do Termo de Referência desta Contratação e demais premissas do Termo de Referência desta Contratação.

#### **8.29.5. BASE HISTÓRICA DOS TRATAMENTOS DE INCIDENTES E SOLICITAÇÕES À ÁREA DE TIC**

8.29.5.1. A Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à área de TIC foi criada, conforme Documento 3 deste Processo (SEI 0616783).

8.29.5.2. A Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à área de TIC deverá ser mantida e atualizada, sempre que houver a necessidade de novas inserções.

8.29.5.3. A princípio, a empresa contratada deverá basear-se nas informações contidas nesta Base para a execução das atividades ou dos serviços contratados.

8.29.5.4. Os requisitos acerca da Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à Área de TIC estará descrita no Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão do Termo de Referência desta Contratação e demais premissas do Termo de Referência desta Contratação.

#### **8.29.6. BASE DE DADOS DE ERROS CONHECIDOS (BDEC)**

8.29.6.1. A Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) foi criada, conforme Documento 4 deste Processo (SEI 0678242).

8.29.6.2. A Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) deverá ser mantida e atualizada, sempre que houver a necessidade de novas inserções.

8.29.6.3. A princípio, a empresa contratada deverá basear-se nas informações contidas nesta Base para a execução das atividades ou dos serviços contratados.

8.29.6.4. Os requisitos acerca da Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) estará descrita no Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão do Termo de Referência desta Contratação e demais premissas do Termo de Referência desta Contratação.

#### **8.29.7. ADERÊNCIA ÀS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO, ITIL E COBIT E AOS ORIENTADORES DO SISP**

8.29.7.1. Os modelos de prestação de serviço (em uso e previsto para a nova contratação) são aderentes às melhores práticas de mercado e aos orientadores do SISP.

#### **8.29.8. MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC**

8.29.8.1. O modelo de contratação de prestação dos serviços de atendimento a usuários de TIC e operação a infraestrutura de TIC vigente é baseado em pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

8.29.8.2. O modelo de contratação de prestação dos serviços de atendimento a usuários de TIC e de operação de infraestrutura de TIC a ser contratado será fundamentado em pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) determinados pelo MME.

#### **8.29.9. COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS (CCM)**

8.29.9.1. O Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) foi criada devido a necessidade de criação de uma rotina de revisão e de acompanhamento das demandas, a fim de poupar tempo, conforme Documento 4 (SEI 0616283).

8.29.9.2. Após a celebração do novo contrato, deverá ser atualizado o documento de formalização deste Comitê, de forma a adequá-lo aos pressupostos da nova contratação, e, se for o caso, renovar a sua composição.

#### **8.29.10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

8.29.10.1. Refere-se ao processo em que a empresa contratada, quando da execução dos serviços ou do repasse do contrato, repassará exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da Contratante, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com a atualização tecnológica, que é aplicável a equipe da Contratada.

8.29.10.2. Deverá ser prevista na nova contratação, nos moldes determinados no Termo de Referência e seus Anexos da Contratação vigente.

8.29.10.3. Os requisitos acerca da transferência de conhecimento estará descrita no Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão e no Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços do Termo de Referência desta Contratação e demais premissas do Termo de Referência desta Contratação.

#### **8.29.11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FORNECIDOS PELA ÁREA DE TIC**

8.29.11.1. Deverá ser mantida a Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC, nos moldes implantado hoje no MME.

8.29.11.2. Deverá ser contínua e atualizada, durante toda a vigência contratual.

8.29.11.3. A Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC deverá ser realizada a cada demanda finalizada, de modo que o MME possa aferir a qualidade dos serviços contratados, demandados e prestados.

8.29.11.4. Os requisitos acerca da pesquisa de satisfação dos usuários dos produtos e serviços fornecidos pela área de TIC estará descrita no Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços do Termo de Referência desta Contratação e demais premissas do Termo de Referência desta Contratação.

#### **8.29.12. SEGURANÇA DE DADOS E INFORMAÇÕES**

8.29.12.1. Deverão ser promovidas ações contínuas para a evolução da segurança dos dados e informações corporativas, fundamentadas pelos normativos vigentes, pelas normatizações e padronizações técnicas (normas, testes e certificações) e pelas recomendações emanadas pelos órgãos de controle.

8.29.12.2. Por fim, a estimativa da demanda foi respaldada nos normativos vigentes para as contratações públicas de TIC, tendo em vista as bases históricas consolidadas no MME, as quais refletem a quantidade e a qualidade dos serviços executados, as quais estão associadas as peculiaridades ou especificidades do ambiente de TIC corporativo e dos recursos de TIC contidos nele, no sentido de atender as necessidades administrativas e negociais da Pasta, com foco no cumprimento de sua missão institucional.

#### **8.30. DEMAIS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

8.30.1. Os requisitos que comporão a referida contratação e estarão especificados no Termo de Referência desta Contratação são:

- Requisitos de Negócio;
- Requisitos de Capacitação;
- Requisitos Legais;
- Requisitos de Manutenção;
- Requisitos Temporais;
- Requisitos de Segurança e Privacidade;
- Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais;
- Requisitos de Arquitetura Tecnológica;
- Requisitos de Projeto e de Implementação;
- Requisitos de Implantação;

- Requisitos de Garantia e Manutenção;
- Requisitos de Experiência Profissional;
- Requisitos de Formação da Equipe;
- Requisitos de Metodologia de Trabalho;
- Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade;
- Requisitos de Critérios de Período de Adaptação;
- Requisitos de Critérios de Aceitação de Serviços;
- Requisitos de Critérios de Aspectos de Segurança da Informação;
- Requisitos de Critérios de Julgamento;
- Requisitos de Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais;
- Requisitos de Modelo de Execução;
- Requisitos de Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC;
- Requisitos de Volumetria e Quantitativos de Serviço;
- Requisitos de Responsabilidade sobre os Recursos Necessários à Execução do Contrato;
- Requisitos de Contratação em Lote Único;
- Requisitos de Serviços Contratados;
- Requisitos de Estrutura dos Serviços a serem Contratados;
- Requisitos de Forma de Quantificação e Estimativa Prévia do Volume de Serviços;
- Requisitos de Vistoria Técnica e Sigilo;
- Requisitos de Transição dos Serviços (Encerramento do Contrato);
- Requisitos de Proposta de Preços;
- Requisitos de Impedimento para Participação no Certame;
- Requisitos de Qualificação Técnica;
- Requisitos de Documentação Comprobatória no Ato da Contratação;
- Requisitos de Julgamento das Propostas;
- Requisitos de Garantia;
- Requisitos de Propriedade, Sigilo e Segurança das Informações;
- Requisitos de Local e Horário de Execução dos Serviços;
- Requisitos de Provimento de Recursos Necessários à Execução Contratual;
- Requisitos de Participação de Consórcios e Cooperativas;
- Requisitos de Subcontratação;
- Requisitos de Alteração Subjetiva;
- Requisitos de Termos e Conceitos;
- Requisitos de Estratégia de Continuidade Contratual;
- Requisitos de Estratégia de Independência;
- Requisitos de Identidade Visual;
- Requisitos Gerais; e
- Outros Requisitos Aplicáveis.

### 8.31. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

8.31.1. A fundamentação da presente Contratação estará referenciada no Termo da Referência e seus Anexos, com base nas análises demonstradas neste Estudo, nas melhores práticas de mercado e nas legislações vigentes, com a finalidade de atender as necessidades do MME, dividida nos seguintes itens e Anexos:

- 1) Objeto da Contratação;
- 2) Descrição da Solução de TIC;
- 3) Justificativa para a Contratação;
- 4) Especificação dos Requisitos da Contratação;
- 5) Responsabilidades;
- 6) Modelo de Execução do Contrato;
- 7) Modelo de Gestão do Contrato;
- 8) Estimativa de Preços da Contratação;
- 9) Adequação Orçamentária e Cronograma Físico - Financeiro;
- 10) Da Vigência do Contrato;
- 11) Do Reajuste de Preços;
- 12) Dos Critérios de Seleção do Fornecedor; e
- 13) Dos Anexos.

## 9. Levantamento de soluções

### 9.1. DISPONIBILIDADE DE SOLUÇÃO SIMILAR EM OUTRO ÓRGÃO OU ENTIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

9.1.1. A Equipe de Planejamento da Contratação procedeu a pesquisa de contratações similares de outros órgãos públicos da Administração Pública Federal (APF), cujo objeto é igual ou similar ao Objeto da Contratação pretendida pelo MME, baseadas no modelo de contratação de prestação dos serviços estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2022, cuja métrica de pagamento é o Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS), em que foram encontradas 5 (cinco) contratações que atenderam ao pressuposto da Instrução Normativa (IN) nº 73/2020 da Secretaria de Gestão (Seges)/ME, quanto ao prazo para a utilização na pesquisa de preços de aquisições ou contratações públicas, qual seja, o período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório, conforme explicitado na Tabela 37.

CONTRATAÇÕES SIMILARES EM OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA							
Nº	ÓRGÃO	UASG	Nº PREGÃO	DATA PREGÃO	OBJETO	ITEM	
1	Fundação Cultural Palmares (FCP)	344041	PE 03/2022	01/07/2022	Contratação de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que consiste em serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, para atendimento das demandas da Fundação Cultural Palmares (FCP) na cidade de Brasília/DF, execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) a serem executados, pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até 60 (sessenta) meses, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e em conformidade a Portaria nº 4.668 da SGD/ME.	Item 1 - Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC; e Item 2 - Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC.	F
2	Ministério do Meio Ambiente (MMA)	440001	PE 05/2022	26/07/2022	Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação para a sustentação, melhoria contínua de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC do Ministério do Meio Ambiente, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.	Item 1 ao Item 9 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC.	F
3	Ministério das Relações Exteriores (MRE)	240010	PE 04/2022	15/06/2022	Escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços técnicos especializados de suporte e operação de infraestrutura de TIC ao ambiente do Ministério das Relações Exteriores conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.	Item 1 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC.	F
4	Defensoria Pública da União (DPU)	290002	PE 54/2022	21/06/2022	Contratação, em lote único, de empresa especializada na prestação de serviços técnicos, orquestração e gestão Inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de TIC, pelo período de 12 (doze) meses, envolvendo monitoramento contínuo, local e remoto, proativo e preditivo, do ambiente completo da Defensoria Pública da União (DPU) e suas unidades, observando os conceitos de governança da informação, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), conforme condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.	Item 1 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC.	F
5	Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)	393001	PE 04/2022	08/06/2022	Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANTT, conforme condições, quantidades e especificações contidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.	Item 1 ao Item 4 - Central de Serviços; e Item 5 ao Item 13 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC.	F

\*1) A última data consultada dos status dos Pregões Eletrônicos constantes da Tabela 37 foi dia 16/02/2022.

Tabela 37 - Contratações Similares em Outros Órgãos ou Entidades da Administração Pública

9.1.2. No entanto, em face da diversidade tecnológica dos órgãos públicos ou entidades pesquisados que requer quantitativo de perfis profissionais e qualificação dos respectivos perfis específicos para atender as necessidades tecnológicas de cada órgão, as

quais estão associadas a criticidade e/ou a complexidade de cada ambiente de TIC e dos recursos de TIC contidos nele, torna-se necessária a consulta dos preços dos itens de serviço, Objeto desta Contratação, no mercado especializado de TIC, de modo a conferir com assertividade o valor a ser estimado, conforme explicitado no ANEXO I deste Estudo.

9.1.3. A pesquisa de preços da Contratação em tela encontra-se disposta no Anexo I deste Estudo.

## 9.2. ALTERNATIVAS DE MERCADO

9.2.1. Neste Estudo, foram vislumbradas 6 (seis) Alternativas de Soluções encontradas no mercado especializado em TIC, entretanto somente 2 (duas) possibilitam atender ao mínimo expressado na necessidade desta Contratação, ou seja, se apresentam viáveis para o MME. Assim, dentre outras soluções disponíveis no mercado especializado destacam-se:

1. **Prestação direta dos serviços por servidores do quadro permanente do MME;**
2. **Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento por posto de trabalho;**
3. **Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva;**
4. **Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento exclusivamente pela métrica Homem - Hora;**
5. **Prestação indireta dos serviços baseada em processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU); e**
6. **Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento por número de chamados atendidos.**

9.2.2. Os Subitens 9.2.2.1 a 9.2.2.6 a seguir descrevem as características de cada alternativa de Solução, assim como suas vantagens e desvantagens quanto ao Objeto pretendido pelo MME.

### 9.2.2.1. Alternativa de Solução nº 1 - Prestação Direta dos Serviços por Servidores do Quadro Permanente do MME

9.2.2.1.1. Nesta Alternativa, sugere-se que os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Pasta sejam prestados por servidores do quadro permanente do Ministério de Minas e Energia (MME).

9.2.2.1.2. Acontece que o MME não dispõe, tanto em quantitativo como em *expertise* técnica em TIC, de mão de obra para a execução das atividades técnicas dispostas no Catálogo de Serviços, dada a complexidade e a diversidade dos componentes, das tecnologias e dos serviços de TIC cobertos pelas atividades de sustentação da infraestrutura de TIC, além dos serviços de suporte técnico com atendimento a usuários de TIC.

9.2.2.1.3. Além disso, observa-se que os serviços de TIC abrangem áreas específicas, sejam elas, gerenciamento de serviços de TIC, sustentação de aplicações, armazenamento e *backup*, sustentação de banco de dados, administração de dados, conectividade e comunicação, monitoramento de serviços de TIC, suporte técnico de microinformática, o que requer profissionais altamente especializados e qualificados, a fim de evitar a indisponibilidade dos serviços e, com isso, prejudicar a execução das atividades institucionais.

9.2.2.1.4. Há que se observar, ainda, o que preconiza os instrumentos de planejamento institucionais do MME, PDTIC 2016-2019 e PEI 2017-2021, os quais têm por objetivos estratégicos, entre outros, respectivamente, fomentar a inserção de novas tecnologias, e, aquele, garantir a disponibilidade das aplicações de TIC, manter atualizadas as aplicações e soluções de TIC e aumentar a implantação de novas tecnologias, de modo a assegurar o alinhamento das estratégias de TIC com os objetivos negociais, facilitando assim a realização das atividades e ações inerentes às competências desta Pasta, o que para o cumprimento destas diretrizes requer da CGTI a alocação de perfis técnicos altamente especializados e certificados.

9.2.2.1.5. O Tribunal de Contas da União (TCU) tem orientado em vasta jurisprudência que os órgãos e entidades da Administração Pública Federal se abstenham de contratar serviços terceirizados cujas atividades sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos e salários da entidade, em consonância com a jurisprudência sintetizada no Acórdão - TCU 895/2018 - Segunda Câmara:

[...]

*"Por esse ângulo, a mera consideração de determinadas atividades como acessórias ou complementares não autorizaria, necessariamente, a sua execução indireta, até porque, se essas atividades integrarem as atribuições próprias de categoria funcional inerente ao plano de cargos do Ibama, deveria prevalecer a regra constitucional do concurso público, além da vedação prevista no art. 1º, § 2º, do Decreto 2.271, de 1997\*, que*

aduz:

*(...) Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.*

*(...) § 2º Não poderão ser objeto de execução indireta as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal."*

9.2.2.1.6. Desse modo, a base legal e a jurisprudência do TCU são sólidas no sentido de que a execução indireta de atividades relativas às categorias funcionais, abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade contratante, só é possível mediante a expressa disposição legal ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, em sintonia com o art. 37, II, da Constituição de 1988 e o inc. IV do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018.

9.2.2.1.7. Entretanto, o art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, que dispõe sobre a execução indireta mediante contratação de serviços na Administração Pública Federal, estabelece que os serviços considerados auxiliares, instrumentais ou acessórios, quando não relacionados ao exercício do poder de polícia, às áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e à tomada de decisão, poderão ser objeto de execução indireta, definição alinhada aos preceitos do Decreto-Lei nº 200/1967.

9.2.2.1.8. Acontece que o MME não dispõe de categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos deste, específica para a área de TIC, que contemplem os serviços técnicos a serem prestados por meio da Contratação pretendida.

9.2.2.1.9. Assim, a necessidade delimitada se enquadra na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolve a tomada de decisão ou o posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e nem atividades que sejam consideradas estratégicas para o Órgão, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos, conhecimentos e tecnologias, como também não estão relacionadas ao exercício do poder de polícia, regulação, outorga de serviços públicos e aplicação de sanção.

9.2.2.1.10. Há que ressaltar também o disposto no art. 2º do Decreto nº 9.739/2019, que estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da Administração Pública Federal, em que as medidas de fortalecimento da capacidade institucional dos órgãos federais devem observar determinadas diretrizes, dentre elas o aumento da eficiência, da eficácia e da efetividade do gasto público e da ação administrativa, a orientação para o resultado e a orientação para as prioridades de governo.

9.2.2.1.11. Outrossim, o §7º do art. 10 do Decreto-Lei nº 200/67 dispõe, de forma clara, que para o melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmedido da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista na área iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos da execução.

9.2.2.1.12. Nesse sentido, nota-se que existem no mercado inúmeras empresas e modelos de terceirização de serviços de suporte especializado em TIC, centrados na tendência denominado *Business Process Outsourcing (BPO)*, de modo atender as necessidades especificadas pela Administração, ou seja, os órgãos podem concentrar seus esforços para o *core* do negócio, enquanto as atividades secundárias são realizadas por especialistas.

9.2.2.1.13. Recentemente, por meio do Decreto nº 9.507/2018, o Governo Federal uniformizou os procedimentos de terceirização de serviços no âmbito da Administração Pública Federal, na qual uma das diretrizes está na premissa de que a Administração Pública Federal contrate serviços e não mão de obra, afastando qualquer possibilidade de vínculo empregatício, inclusive com vedações de reembolso de salários, pessoalidade e subordinação direta.

9.2.2.1.14. Dessa forma, considerando os dispositivos legais vigentes e ao fato de que a Solução de TIC pretendida está disponível no mercado para a contratação, além da falta de mão de obra técnica especializada no MME para a prestação dos serviços propostos, torna-se inviável a efetivação deste cenário e requer a adoção de análise para realizar uma contratação de prestação indireta dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

9.2.2.1.15. Ante o exposto, verificou-se que Alternativa 1 se apresenta inviável para a Contratação pretendida.

#### **9.2.2.2. Alternativa de Solução nº 2 - Prestação Indireta dos Serviços baseada no Pagamento por Posto de Trabalho**

9.2.2.2.1. Nesta Alternativa, sugere-se a utilização do modelo de prestação de serviços com a alocação de postos de trabalho, em que os técnicos, em quantidade determinadas, são alocados no órgão e distribuídos entre as áreas conforme suas especialidades e com dedicação exclusiva ao atendimento das demandas do órgão contratante.

9.2.2.2.2. Ocorre que, em regra, tal modelo de contratação é vedado pela IN - SGD nº 01/2019, onde se lê *in verbis*:

*“Art. 5º É vedado: [...]*

*IX - Contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido.”*

9.2.2.2.3. Além disso, há a existência de outro limitador normativo deste modelo, o qual encontra-se definido na IN - Seges nº 05, de 26 de maio de 2017, em seu ANEXO VII-B :

*“2. Das vedações:*

*2.1. É vedado à Administração fixar nos atos convocatórios:*

*a) o quantitativo de mão de obra a ser utilizado na prestação do serviço, devendo sempre adotar unidade de medida que permita a quantificação da mão de obra que será necessária à execução do serviço.”*

9.2.2.2.4. Assim, é importante salientar que modelo vai de encontro aos dispositivos normativos vigentes e tende a proceder contratações sem vantajosidade, onerosas e com aumento significativo do risco de responsabilização da Administração e dos servidores.

9.2.2.2.5. Ademais, a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU), consubstanciada na Súmula TCU 269, determina que:

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

9.2.2.2.6. Portanto, levando em consideração as recomendações previstas na Súmula TCU 269 e os normativos vigentes, a contratação de serviços de TIC baseada no modelo de alocação de posto de trabalho não é adequada para a Contratação pretendida.

9.2.2.2.7. Ante o exposto, verificou-se que a Alternativa 2 é inviável para a Contratação proposta, uma vez que não se encontra amparada nos dispositivos legais que regem as contratações de TIC, além de tender a propiciar preços mais onerosos, e, com isso não apresentar vantajosidade para a Administração.

### **9.2.2.3. Alternativa de Solução nº 3 - Prestação Indireta dos Serviços, Presenciais e/ou não Presenciais, baseada no Modelo de Pagamento Fixo Mensal, Vinculado ao Atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a Dedicção de Mão de Obra Exclusiva**

9.2.2.3.1. Nesta Alternativa, sugere-se a utilização do modelo em que há prestação indireta dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, presenciais e/ou não presenciais, no modelo de pagamento por valor fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva.

9.2.2.3.2. Trata-se de um modelo referencial normatizado pela Portaria - SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, em que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

9.2.2.3.3. O presente modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem-hora e tampouco por postos de trabalho e é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC aos órgãos do Governo Federal integrantes do SISP, como é o caso de MME.

9.2.2.3.4. Além disso, o citado modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão e do levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento a Níveis Mínimos de Serviço (NMS), na qual a estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculada pelo órgão na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, que é o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços.

9.2.2.3.5. Logo, verifica-se que esta estrutura busca vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados a entidade contratante.

9.2.2.3.6. Portanto, ao utilizar esse modelo, espera-se que os órgãos e entidades do SISP identifiquem oportunidades de melhoria, de forma a mitigar riscos já mapeados relacionados à contratação do objeto e que, no médio e no longo prazo, a contratação se torne mais padronizada, econômica e menos onerosa do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual.

9.2.2.3.7. O referido modelo apresenta diversas vantagens, dentre as quais destacam-se maior qualidade e produtividade dos serviços prestados, pagamento proporcional aos níveis de serviço atingidos, ônus da gestão de pessoas a cargo da contratada, facilidade de custeamento e orçamentação, maior controle das atividades e dos serviços prestados, maior facilidade de fiscalização, possibilidade de automatizações nos atendimentos por parte da contratada para a redução de chamados, maior proatividade dos prestadores de serviços, ferramenta de gestão já parametrizada, flexibilidade na realização de serviços que possam envolver mais de uma atividade, já que não se paga por chamado ou atividade e aderência às recomendações emanadas pelos órgãos de gestão e controle.

9.2.2.3.8. Assim, o modelo apresenta como balizadores:

- a) **Definição de critérios de governança no gerenciamento de serviços de operações de TIC** - Diretrizes para a definição de processos relacionados ao gerenciamento de serviços de TIC e a delimitação do escopo da solução de TIC relacionada ao objeto do modelo;
- b) **Padronização da forma de mensuração dos serviços e pagamento** - Adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de categorias de serviço e seus respectivos perfis de trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de Referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para a Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP;
- c) **Adoção de pesquisa de preços divulgada pelo Órgão Central do SISP** - Utilização de valores padronizados para a estimativa de preços dos perfis profissionais, bem como a definição do valor de referência da contratação, em que tal iniciativa visa desonerar os órgãos/entidades da realização de estimativas de preços do valor fixo mensal baseado nos perfis profissionais, bem como assegurar maior transparência, agilidade e previsibilidade no processo de planejamento da contratação;
- d) **Definição de níveis mínimos de serviços a serem aferidos** - Adoção de rol mínimo de níveis de serviços a serem aferidos e controlados, assim como o rol adicional de níveis mínimos para os órgãos que adotam práticas *DevOps* ou possuam um ambiente baseado em infraestrutura como código;
- e) **Padronização dos mecanismos de controle e acompanhamento dos serviços** - Estabelecimento de procedimento para o registro e a verificação da execução contratual;
- f) **Incentivo a adoção de novas tecnologias na automatização de processos e recursos** - A definição do valor fixo mensal, vinculado ao cumprimento de níveis de serviços e de critérios de qualidade, busca gerar incentivos para que as contratadas prestem serviços associados ao uso de recursos tecnológicos que forneçam a agilidade e a qualidade adequada as condições exigidas.

9.2.2.3.9. Entretanto, nota-se que o maior obstáculo gerencial deste modelo é comportar as possíveis variações do volume de demandas, de maneira a evitar que se torne antieconômico para a Administração ou promova o desequilíbrio econômico-financeiro para o prestador, ou seja, caso haja redução do volume de demandas, não podendo reduzir o valor fixo mensal, a Administração terá, em tese, um custo maior pelos mesmos serviços e pagará pela ociosidade da demanda contratada e não utilizada, enquanto no caso de aumento do volume de demandas, igualmente, não havendo alteração do valor fixo mensal, o prestador do serviço deverá assumir o ônus da elevação dos custos de operação, o que, sem dúvida, compromete o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

9.2.2.3.10. Há que observar, também, que este modelo não contempla como item de serviços da contratação a melhoria contínua, baseada em gerenciamento de projetos, que é uma necessidade do MME no que diz respeito a execução de serviços técnicos de elaboração e implantação de projetos e/ou processos e a realização de apoio técnico especializado nas diversas áreas de TIC, de modo a promover a inserção de novas tecnologias e, com isso, propiciar a evolução contínua do ambiente de TIC organizacional, com foco na melhoria dos serviços negociais e administrativos.

9.2.2.3.11. Outrossim, apresenta em seu escopo o estabelecimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), cuja aferição é baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente (número total de estações de trabalho, dimensão da infraestrutura, número total de usuários e criticidade ou complexidade do ambiente computacional) e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos e esperados em um contrato de atendimento. Neste modelo, caso a contratada não atinja os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso de descumprimento destes.

9.2.2.3.12. Ante o exposto, verificou-se que a Alternativa nº 3 se apresenta viável para a Contratação ora proposta uma vez que permite aos órgãos e entidades do SISP a identificação de oportunidades de melhoria, de forma a mitigar os riscos já mapeados relacionados à contratação do objeto e que, no médio e no longo prazo, a contratação se torne mais padronizada, econômica e menos onerosa do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual, além do modelo em questão ser de uso obrigatório para os órgãos do SISP. Ademais, a fim de evitar o desequilíbrio econômico-financeiro para o prestador ou para a Administração deve-se



basear a volumetria dos serviços a serem contratados em levantamentos a serem realizados nas contratações anteriores, nos resultados esperados, na continuidade dos serviços, no aumento da maturidade dos serviços, no atendimento às demandas reprimidas e no uso de processos de gerenciamento dos serviços de TIC.

#### **9.2.2.4. Alternativa de Solução nº 4 - Prestação Indireta dos Serviços Baseada no Pagamento Exclusivamente pela Métrica Homem-Hora**

9.2.2.4.1. Nesta Alternativa, sugere-se a utilização do modelo de prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC na modalidade "Homem-Hora", que é uma espécie de unidade de mão de obra convencionada e subjetiva, criada para a avaliação da quantidade de dispêndio de labor humano, ou seja, vale o produto do número de homens (ser humano) pelo número de horas, ambos (homens e horas) envolvidos ou despendidos na realização de uma obra, um serviço ou uma tarefa qualquer. Teoricamente, é possível uma infinidade de combinações, mas, para cada trabalho, há restrições de ordem prática que limitam o número de pessoas envolvidas no labor ou o tempo para a sua execução, quer para o mínimo, quer para o máximo, ou para os dois fatores.

9.2.2.4.2. Nas contratações públicas, a métrica "homem-hora" tem sido, na maioria das vezes, antieconômica, na medida em que o pagamento se dá exclusivamente com base na quantidade de horas trabalhadas, sem considerar o resultado (produto), o que, segundo CAVALCANTI (2013, p. 28), possibilita a ocorrência do chamado paradoxo "lucro-incompetência".

*“[...] quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, e, assim, maior a margem de lucro da empresa contratada e maior o custo e o valor pago pela Administração”.*

9.2.2.4.3. Desse modo, uma das grandes desvantagens relativas a este modelo é a possibilidade ou o risco de ocorrer remuneração sem a necessária contraprestação dos serviços efetivamente realizados, em face do pagamento de horas meramente pela disponibilidade, mesmo que não produtivas.

9.2.2.4.4. Ademais, esse tipo de modelo de remuneração não é recomendado pela IN-SGD nº 01/2019, dado que, o pagamento por homem-hora é desaconselhável pelos órgãos de controle e pode resultar em contratações sem vantajosidade, onerosas e com aumento significativo do risco de responsabilização da Administração e dos servidores.

9.2.2.4.5. Logo, embora haja riscos associados, o pagamento por disponibilidade de serviços pode ser admissível, uma vez que certas atividades críticas não possam suportar períodos de falhas ou de indisponibilidades, o que requer nestas áreas, a previsão do fornecedor em estar pronto a agir, de forma tanto proativa quanto reativa. Para isso, o órgão contratante deverá ter maturidade para delinear critérios de disponibilidade, presencialidade e controle de cumprimento destes requisitos.

9.2.2.4.6. Então, salienta-se que outro fator importante quanto ao modelo em questão é que também pode ser associado a níveis mínimos de serviços.

9.2.2.4.7. Ante o exposto, verificou-se que a Alternativa 4 é inviável para a Contratação proposta, uma vez que não apresenta vantajosidade econômica para a Administração, já que tende a promover preços mais caros associados a falta da contraprestação em serviços efetivamente realizados, em face do pagamento de horas meramente pela disponibilidade, mesmo que não produtivas, com base na quantidade de horas trabalhadas, sem considerar o resultado ou o produto.

#### **9.2.2.5. Alternativa de Solução nº 5 - Prestação Indireta Dos Serviços Baseada em Processos de Trabalho Aferidos e Remunerados, Exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a Dedicção Exclusiva de Mão de Obra, Utilizando a Métrica Unidade de Serviços Universal (USU)**

9.2.2.5.1. Nesta Alternativa, sugere-se a utilização do modelo de prestação dos serviços de manutenção e de evolução da saúde operacional, com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço (ANS), de maneira a estabelecer um ambiente propício e com equilíbrio tecnológico e elástico suficiente para suportar a contratante no atingimento de suas diretrizes e metas institucionais.

9.2.2.5.2. Refere-se ao modelo de prestação dos serviços em uso no MME, contemplado no Contrato nº 21/2017, com a aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro do MME, e com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores, em face das necessidades de apoio a gestão de serviços internos, voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte a operação e a administração de recursos da rede (LAN, WAN, MAN), o processo de melhoria contínua, envolvendo o apoio a gestão de contratos de terceiros do MME.

9.2.2.5.3. Desse modo, a prestação de serviços técnicos envolvem a implantação, a operação e a gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover o MME de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura, mediante processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), cujo modelo de contratação e de execução de serviços definidos pelo MME possibilita a modernização tecnológica e funcional, de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e nos serviços disponibilizados pela área de TIC, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e seu monitoramento.

9.2.2.5.4. Então, utiliza-se como métrica a Unidade de Serviço Universal (USU), que é a unidade referencial básica para suportar a medição dos serviços e a variação na complexidade dos serviços a serem contratados, já que foi criada a partir da pesquisa preços formulados no mercado, na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, à diversidade tecnológica, à complexidade das atividades de catálogo e ao esforço dispendido, além de ser estabelecida com abrangência suficiente para abarcar a totalidade das atribuições, atividades e tarefas necessárias e executadas pelo MME, considerando todas as variáveis a adequada execução destas atividades e tarefas. É diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, em que se modifica também a especialização dos executores que executarão as tarefas que a compõem, assim como os métodos e os processos para a execução e os custos operacionais de cada serviço e, por consequência, o peso relativo destas USUs.

9.2.2.5.5. Assim, a USU é a unidade de medida aplicável a todos os serviços relacionados à sustentação, à Central de Serviços e à melhoria da saúde operacional, sempre tendo em conta os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido, a saber os referentes à manutenção da saúde operacional (composição do parque, diversidade tecnológica e relevância), à Central de Serviços (quantidade de demandas e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes) e à melhoria contínua de serviços (estruturada de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução).

9.2.2.5.6. Os serviços contratados, de natureza continuada, apresentam alta relevância para a manutenção da infraestrutura de TIC e dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados legados e nos dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio, além do acompanhamento de serviços de terceiros (contratos de serviços de TIC), os quais provêm o MME de recursos e de sistemas de informação estáveis e eficazes para a sua estrutura e aos seus processos institucionais e estratégicos, na qual se inclui a maturidade e a disponibilidade do ambiente, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC e a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte a rede.

9.2.2.5.7. Além disso, a contratação vigente promove a entrega dos serviços por intermédio do Catálogo de Serviços e da Base de Conhecimento, além da implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – *Configuration Management Database*), da criação de Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à área de TIC, do aumento da aderência às melhores práticas de mercado, *ITIL* e *COBIT* e aos orientadores do SISP, da consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

9.2.2.5.8. Fato importante a mencionar corresponde à prestação dos serviços de melhoria contínua, englobados no referido modelo de prestação de serviços, com o objetivo de aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e dos processos de gerenciamento de TIC, de modo a propiciar o atendimento ao usuário final dos serviços do órgão, seja ele interno ou público, que se dá em função da inovação da entrega, a qual possibilita agregar para a melhoria contínua dos serviços de TIC o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia, por meio da aplicação de métodos e de metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando portanto um conceito novo e diferenciado de melhoria contínua de serviços, ou seja, o fornecimento de “uma fábrica de serviços públicos digital”.

9.2.2.5.9. Outro diferencial deste modelo está na disponibilização de gerenciamento de identidades privilegiadas, por meio do Cofre de Senhas, que consiste na permissão de uma conta a um acesso mais amplo e elevado aos sistemas utilizados para o armazenamento de suas informações, a fim de possibilitar o armazenamento das senhas das identidades privilegiadas em banco de dados, além de automatizar, proteger e controlar o uso das credenciais de contas privilegiadas e promover a segurança dos dados em caso de crimes cibernéticos.

9.2.2.5.10. Portanto, ressalta-se que o modelo em tela apresenta várias vantagens, dentre as quais podem ser citadas a possibilidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC, a ampliação da capacidade operacional para atender as expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico, a garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário, a manutenção e a ampliação da Base de Conhecimento, a implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços, a sustentação de infraestrutura e a aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.

9.2.2.5.11. Apesar da burocratização nos atendimentos, tendo em vista que qualquer atividade, obrigatoriamente, será cobrada pela empresa contratada, da necessidade de futura parametrização da ferramenta de gestão de serviços para cálculos de reduções e /ou adições e também do elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato, os benefícios tecnológicos e negociais ofertados à Contratante suplantam as desvantagens, já que o pagamento é proporcional aos serviços entregues ou consumidos, considerando os níveis de serviço atingidos, além do ônus da gestão de pessoas ser da empresa contratada, no qual o desenho da equipe fica a cargo da empresa contratada, com base em *expertise* de mercado, e os serviços, os produtos ou os artefatos são valorados em função de sua complexidade para a qual foram criados os níveis proporcionais de esforços, bem como da competência profissional necessária à sua consecução e, principalmente, proporciona um ambiente elástico, seguro, disponível e estável.

9.2.2.5.12. Por fim, este modelo de prestação de serviços já utilizado pelo MME atende, na íntegra, as suas necessidades tecnológicas, no sentido de manter o ambiente tecnológico seguro, confiável e disponível, associado ao item de serviço denominado de melhoria contínua atrelado aos demais itens de serviço de contratação, formando uma Solução de TIC capaz de prestar suporte técnico, sustentar, monitorar e manter atualizado o ambiente de TIC do MME e promover a evolução contínua deste ambiente, de modo a aumentar a governança de TIC e a maturidade, com a continuidade e o aperfeiçoamento dos processos de gerenciamento dos serviços de TIC.

9.2.2.5.13. Ante o exposto, verificou-se que a Alternativa 5 é viável para a Contratação pretendida, uma vez que apresenta viabilidade técnica e econômica, já que atende as necessidades institucionais e tecnológicas com qualidade, segurança, celeridade, efetividade e ganho de eficiência, já que o investimento reflete diretamente nos resultados do negócio, com foco no apoio a gestão dos serviços internos, no atendimento e suporte aos usuários de TIC, na operação e sustentação da infraestrutura de TIC e na melhoria contínua dos serviços prestados, com vistas a manter a integridade do ambiente de TIC, a disponibilidade dos serviços de TIC e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

#### **9.2.2.6. Alternativa de Solução nº 6 - Prestação Indireta dos Serviços Baseada no Pagamento por Número de Chamados Atendidos**

9.2.2.6.1. Nesta Alternativa, sugere-se a utilização do modelo em que a Solução de TIC é mensurada pela quantidade de chamados (requisições de serviço ou incidentes) abertos pelos usuários em um mês e o pagamento reflete o valor do chamado multiplicado pelo quantitativo de chamados executados durante o mês, observando-se um limite contratual de chamados que podem ser demandados pela contratante.

9.2.2.6.2. No presente modelo, a empresa contratada deverá obedecer aos padrões técnicos e requisitos estabelecidos no Termo de Referência, sem garantia de consumo mínimo, na forma de serviços continuados e o pagamento é proporcional ao quantitativo mensal de chamados efetivamente homologados.

9.2.2.6.3. Então, este modelo de contratação caracteriza-se pelo ônus da gestão de pessoas e o desenho da equipe, com base em *expertise* de mercado, que ficam a cargo da empresa contratada, além de apresentar facilidade de custeamento e orçamentação e na gestão e fiscalização do contrato.

9.2.2.6.4. Entretanto, existem algumas desvantagens na utilização deste modelo, pois não se prioriza a qualidade dos serviços de TIC prestados aos usuários do órgão contratante, há risco de conflito de interesses, visto que quanto maior o número de chamados atendidos maior será o faturamento da empresa contratada, o pagamento por número de chamados poderia desestimular a contratada a tomar medidas proativas que minimizassem a ocorrência de incidentes e pode ocorrer lucro sem a locação de profissionais qualificados e/ou competentes para a prestação dos serviços contratados.

9.2.2.6.5. Portanto, verifica-se que no referido modelo a contratada pode priorizar a quantidade de chamados atendidos e não a qualidade dos serviços prestados e, com isso, pode gerar conflitos de interesses, dado que quanto maior o número de chamados atendidos maior será o faturamento da empresa contratada.

9.2.2.6.6. Ante o exposto, verificou-se que a Alternativa 6 é inviável para a Contratação em tela, uma vez que é fundamental para o MME a qualidade dos serviços de TIC prestados, o gerenciamento dos serviços de TIC, a manutenção e a evolução da maturidade dos serviços de TIC, a promoção da melhoria contínua do ambiente de TIC, a ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas estabelecidas nos instrumentos de gestão institucional e a garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento aos usuários, com foco na realização das atividades negociais para o cumprimento dos seus objetivos estratégicos.

### **9.3. DA EXISTÊNCIA DE SOFTWARE PÚBLICO BRASILEIRO**

9.3.1. Em observância aos preceitos descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, foi verificado que não existem *softwares* públicos brasileiros de Solução de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

9.3.2. Por não se tratar de uma Solução de *software*, este quesito não se aplica na presente análise.

#### **9.4. DAS POLÍTICAS, DOS MODELOS E DOS PADRÕES DE GOVERNO, A EXEMPLO DO EPING, EMAG, EPWG, ICP-BRASIL E E-ARQ BRASIL, QUANDO APLICÁVEIS**

9.4.1. Não se aplica a Solução de TIC em estudo.

#### **9.5. DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO OU ENTIDADE PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL**

9.5.1. Por se tratar de promover a continuidade a uma Solução de TIC já em operação no MME, não serão necessárias adequações nos ambientes físico e tecnológico.

9.5.2. Assim, não haverá esforço e investimentos logísticos e de mobiliários por parte do MME, cabendo a empresa contratada quaisquer outras adaptações que se fizerem necessárias à adequada operacionalização dos serviços.

9.5.3. A Solução de TIC proposta neste planejamento deverá possuir características iguais ou similares que a existente na Solução de TIC atualmente contratada no MME.

#### **9.6. DA POSSIBILIDADE DE AQUISIÇÃO NA FORMA DE BENS OU CONTRATAÇÃO COMO SERVIÇO**

9.6.1. O Objeto desta Contratação deverá ser contratado como item de serviço, em consonância com o modelo proposto pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

9.6.2. Trata-se de prestação de serviços técnicos especializados e continuados.

#### **9.7. DOS DIFERENTES MODELOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

9.7.1. O modelo de prestação dos serviços deverá estar aderente aos preceitos da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

#### **9.8. DOS DIFERENTES TIPOS DE SOLUÇÕES EM TERMOS DE ESPECIFICAÇÃO, COMPOSIÇÃO OU CARACTERÍSTICAS DOS BENS E SERVIÇOS INTEGRANTES**

9.8.1. Baseado no presente Estudo, vislumbrou-se apenas 6 (seis) tipos de Soluções que contempla a presente Contratação, conforme apresentado no Item 9.11, Tabela 39 - Descrição das Soluções.

#### **9.9. DA AMPLIAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLANTADA**

9.9.1. O Objeto desta Contratação será uma substituição/atualização dos serviços já executados no MME, por meio de uma nova contratação.

#### **9.10. DAS DIFERENTES MÉTRICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE PAGAMENTO**

9.10.1. As Categorias de Serviços possuem escopos de atuação delimitados, de modo a identificar as responsabilidades em relação aos serviços constantes do Catálogo de Serviços do MME, os Níveis Mínimos de Serviços associados e as condições e a forma de execução dos serviços.

9.10.2. A métrica utilizada para a mensuração dos serviços que compõem a Solução de TIC a ser contratada é o Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS), vinculado a Níveis Mínimo de Serviços (NMS) estabelecidos pelo MME.

9.10.3. Os serviços que compõem a Solução de TIC a ser contratada serão pagos em um valor fixo mensal, que deverão ser solicitados pelo MME por meio do documento denominado de Ordem de Serviço (OS), a ser emitida até o 5º dia útil de cada mês, a contar do segundo mês de vigência contratual até o último mês de vigência contratual.

9.10.4. O pagamento dos serviços previstos para o modelo estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 é o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS), já abatido de eventuais glosas (Ajuste NMS), previstas em decorrência ao não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização.

9.10.5. O Ajuste (NMS) é ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INS) e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

9.10.6. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte Fórmula descrita abaixo.

<b>Fm = VMS - Ajuste(NMS)</b>
em que: <b>Fm</b> - Faturamento mensal a ser pago a contratada; <b>VMS</b> - Valor Mensal dos Serviços estabelecido em contrato; e <b>Ajuste(NMS)</b> - é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

**Fórmula 1 - Faturamento Mensal**

9.10.7. O pagamento dos serviços que compõem a Solução de TIC a ser contratada será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis, contados do dia recebimento da nota fiscal e/ou fatura, mediante ateste do Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento a ser realizado, conforme determina a legislação vigente.

9.10.8. As demais condições de pagamento encontrar-se-ão estabelecidas no Termo de Referência desta Contratação.

9.10.9. A implantação da Solução de TIC em estudo deverá ser executada conforme os prazos previstos no Cronograma Físico - Financeiro disposto na Tabela 38, de acordo com a necessidade do MME.

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO			
ITEM	EVENTO	DATA DE ENTREGA	PERCENTUAL A SER PAGO
I	Assinatura do Contrato	Dia D	0% (zero por cento)
II	Publicação da Portaria de Fiscalização do Contrato	Dia D0, sendo D0 conforme prazo estabelecido pela Contratante	0% (zero por cento)
III	Indicação de Preposto do Contrato	Dia D1: D + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)
IV	Reunião Inicial	Dia D2: Dia D0 + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)
V	Assinatura da Ata da Reunião Inicial pelos representantes da Contratante e da Contratada	Dia D3: Dia D2 + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)
VI	Emissão da Ordem de Serviço (OS) para formalizar o início da prestação dos serviços contratados	Dia D4: Dia D0 + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)
VII	Assinatura e entrega, por parte da Contratada, dos Termos e documentos descritos no Termo de Referência (TR)	Dia D5: Dia D + até 20 (vinte) dias	0% (zero por cento)
VIII	Emissão do Termo de Aceite, por parte da Contratante, referente à completa entrega dos Termos e documentos descritos no TR	Dia D6: Dia D5 + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)
IX	Envio mensal do relatório de prestação dos serviços contendo dados dos serviços realizados no mês anterior	Dia D7: Até o 5º dia útil de cada mês	0% (zero por cento)
X	Emissão do termo de Recebimento Provisório (TRP) para a prestação do serviço contratado (mensal)	Dia D8: Dia D7 + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)
XI	Emissão do termo de Recebimento Definitivo (TRD) para a prestação do serviço contratado (mensal)	Dia D9: Dia D8 + até 15 (quinze) dias	0% (zero por cento)
XII	Autorização para o faturamento por parte do Gestor do Contrato	Dia D10: Dia D9 + até 5 (cinco) dias	0% (zero por cento)
XIII	Entrega da nota fiscal/fatura à Contratante pela Contratada	Dia D11: Dia D10 + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)
XIV	Pagamento dos serviços prestados e recebidos no TRD (mensal)	Dia D12: Dia D11 + até 30 (trinta) dias	100% (cem por cento) do valor mensal do serviço contratado, exceto quando houver aplicações das penalidades previstas.

Tabela 38 - Cronograma Físico - Financeiro

9.10.10. O pagamento será realizado em parcelas fixas mensais, após a entrega e a validação dos serviços contratados.

9.10.11. No caso dos prazos estabelecidos no Cronograma Físico - Financeiro da presente Contratação, estes serão contados os dias como dias corridos.

## 9.11. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

9.11.1. A Tabela 39 apresenta a descrição das possíveis alternativas a serem avaliadas para a presente Contratação com base nos levantamentos e nas análises realizadas neste Estudo, em que os cenários ou os arranjos poderão ser formados para compor as Soluções possíveis para o atendimento das necessidades corporativas pela manutenção e atualização de serviços de operação e atendimento a usuários de TIC.

DESCRIÇÃO DAS SOLUÇÕES	
ID	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (OU CENÁRIO)
1	Prestação direta dos serviços por servidores do quadro permanente do MME
2	Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento por posto de trabalho
3	Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva
4	Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento exclusivamente pela métrica Homem-hora
5	Prestação indireta dos serviços baseada em processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU)
6	Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento por número de chamados atendidos

Tabela 39 - Descrição das Soluções

## 10. Análise comparativa de soluções

### 10.1. ANÁLISE DE SOLUÇÕES

10.1.1. A análise comparativa de soluções, nos termos do inc. II do art. 11 da IN-01/2019/SGD, visa elencar as alternativas de atendimento a demanda, considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

10.1.2. Inicialmente, verifica-se que há atualmente diversos formatos de soluções para o atendimento da necessidade em estudo, porém cabe destacar que o objeto envolve especificamente a contratação de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação, procedimento normatizado pela Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019.

10.1.3. Por conseguinte, há também inúmeras recomendações do egrégio Tribunal de Contas da União (TCU) que devem ser consideradas na análise e na seleção de alternativas, em que algumas destas recomendações foram consolidadas na Súmula nº 269 a qual estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço, somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

10.1.4. Em relação ao Objeto desta Contratação, a Secretária de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME) publicou a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP do Poder Executivo Federal, com pagamento fixo vinculado ao atendimento de nível mínimo de serviço.

10.1.5. Entretanto, é importante salientar que existem outros modelos de contratação para o referido Objeto, os quais foram analisados por esta Equipe de Planejamento da Contratação para verificar a viabilidade técnica e econômica, a vantajosidade econômica e o ganho de eficiência para o MME, no sentido de atender as necessidades do órgão alinhado aos aspectos citados, de forma a motivar a escolha do modelo mais adequado para efetivar a referida Contratação, dentre aos modelos de prestação de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC existentes no mercado.

10.1.6. Após a análise do modelo escolhido, realizou-se a pesquisa de preços, conforme disposto no Anexo I deste Estudo, com fulcro no artigo 3º da Instrução Normativa (IN) da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (Seges) do Ministério da Economia (ME) nº 73, de 05 de agosto de 2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

### 10.2. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

10.2.1. A Tabela 40 apresenta a análise comparativa de alguns requisitos entre as alternativas a serem avaliadas e contratadas, com a comparação de alguns requisitos entre as Soluções identificadas.

ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES					
ID	REQUISITOS	SOLUÇÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
1	A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
		Solução 2	X		
		Solução 3	X		
		Solução 4	X		
		Solução 5	X		
		Solução 6	X		
2	A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de <i>software</i> )	Solução 1			X
		Solução 2			X
		Solução 3			X
		Solução 4			X
		Solução 5			X
		Solução 6			X
3	A Solução é composta por <i>software</i> livre ou <i>software</i> público? (quando se tratar de <i>software</i> )	Solução 1			X
		Solução 2			X
		Solução 3			X
		Solução 4			X
		Solução 5			X
		Solução 6			X
4	A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
		Solução 2			X
		Solução 3			X
		Solução 4			X
		Solução 5			X
		Solução 6			X
5	A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
		Solução 2			X
		Solução 3			X
		Solução 4			X
		Solução 5			X
		Solução 6			X
6	A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
		Solução 2			X
		Solução 3			X
		Solução 4			X
		Solução 5			X
		Solução 6			X

Tabela 40 - Análise Comparativa de Soluções

10.2.2. Para o escopo desta Contratação, as alternativas de **Solução nº 3 - Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva** e **nº 5 - Prestação indireta dos serviços baseada em processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU)** se apresentaram como opções consideradas viáveis, por demonstrar vantajosidade econômica, economicidade e ganho de eficiência comparada com as demais alternativas, além de demonstrarem viabilidade técnica e econômica e estarem aderente aos normativos vigentes e as boas práticas de mercado, a fim de atender as necessidades requeridas pelo MME, no que tange à manutenção e à atualização dos serviços técnicos de manutenção, sustentação, monitoramento, melhoria e de suporte do seu ambiente de TIC.

### 10.3. ANÁLISE CRÍTICA ENTRE AS DIFERENTES SOLUÇÕES VIÁVEIS

10.3.1. Considerando os aspectos técnicos, econômicos e qualitativos das Soluções identificadas, em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da Contratação em estudo, verificou-se como Alternativas de Soluções viáveis, a **Solução nº 3 - Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva** e a **Solução nº 5 - Prestação indireta dos serviços baseada em processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU)**.



10.3.2. A Tabela 41 descreve as Soluções viáveis, bem como a justificativa de viabilidade destas Soluções.

SOLUÇÃO VIÁVEL PARA A CONTRATAÇÃO EM ESTUDO		
Nº SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO SOLUÇÃO	JUSTIFICATIVA DE VIABILIDADE DA SOLUÇÃO
3	Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva	<p>I) A Solução viável nº 3 demonstrou viabilidade técnica e econômica, pois permite que os órgãos e entidades do SISP identifiquem oportunidades de melhoria, de forma a mitigar riscos já mapeados relacionados à contratação do objeto e que, no médio e no longo prazo, a contratação se torne mais padronizada, econômica e menos onerosa do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual.</p> <p>II) O modelo de contratação de prestação de serviços em questão é de uso obrigatório para os órgãos do SISP e tem como objetivos vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão contratante.</p> <p>III) Estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, trata-se do modelo de referência de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previamente estabelecidos, cujos serviços descritos neste modelo são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiarem processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos.</p> <p>IV) Assim, o modelo citado engloba os serviços de atendimento a usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC, em que este engloba a sustentação e o monitoramento da infraestrutura de TIC, além das manutenções fundamentais para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários à sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC do órgão.</p> <p>V) A métrica utilizada para o pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados é o Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS), cuja estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculada pelo órgão na fase de planejamento, baseada no principal item de custo para a empresa prestadora, que é o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela SGD.</p> <p>VI) Os serviços abrangidos por este modelo são de natureza continuada e considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.</p> <p>VII) Entretanto, o modelo referencial apresentado não contempla com item de serviço, associado aos demais itens de serviço previstos na Portaria em tela, a prestação dos serviços de melhoria, necessários para a evolução tecnológica do MME, que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia e/ou a efetividade de serviços e produtos fornecidos pela CGTI, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas.</p> <p>VIII) Em função disso, com a finalidade de atender todo o escopo da Contratação pretendida será necessário incluir perfis profissionais com especialidade em gerência de projetos e prevê, ao longo da vigência contratual, demandas de elaboração, implementação e/ou implantação de projetos, processos e/ou realização de apoio técnico nas diversas áreas de TIC, com o mesmo padrão de qualidade já em uso no MME, para a inserção de novas tecnologias no ambiente informacional corporativo, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços, a evolução tecnológica e o aumento da maturidade.</p> <p>IX) O citado modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão e pelo levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, com pagamento fixo mensal estabelecido, vinculado ao atendimento a NMS, e, caso a empresa contratada não atinja os níveis de serviços acordados, haverá a incidência de reduções e de descontos no pagamento.</p> <p>X) Por fim, norteado por diretrizes de formalização de processos de gerenciamento de serviços de TIC, este modelo busca assegurar a adoção adequada do modelo de referência e garantir condições adequadas de governança e de gestão dos serviços de suporte e operação da TIC, tendo em vista a capacidade (processos e ferramentas) de um órgão em gerenciar os serviços de TIC, sem depender de contratos derivados do presente modelo, a fim de proporcionar maior estabilidade nos processos de gestão de serviços e, com isso, estabelecer a governança dos processos da área de TIC na execução e no controle de suas atividades.</p>

5	<p><b>Prestação indireta dos serviços baseada em processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU)</b></p>	<p>I) A Solução viável nº 5 demonstrou viabilidade técnica e econômica, já que atende as necessidades institucionais e tecnológicas com qualidade, segurança, celeridade, efetividade e ganho de eficiência, pois o investimento reflete diretamente nos resultados do negócio, com foco no apoio à gestão dos serviços internos, no atendimento e suporte aos usuários de TIC, na operação e sustentação da infraestrutura de TIC e na melhoria contínua dos serviços prestados, com vistas a manter a integridade do ambiente de TIC, a disponibilidade dos serviços de TIC e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.</p> <p>II) Os processos de trabalho são aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU), estabelecida para sustentar todo e qualquer Item de Configuração (IC) da infraestrutura de TIC da Pasta.</p> <p>III) Então, este modelo de contratação e de execução de serviços possibilita a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela área de TIC, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e seu monitoramento.</p> <p>IV) Assim sendo, com objetivos específicos alcançados ao longo da execução contratual, a contratação vem promovendo a entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e da Base de Conhecimento, a implementação da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDDB), a criação e a manutenção da Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à área de TIC, o aumento da aderência às melhores práticas de mercado e a efetiva gestão dos serviços de TIC.</p> <p>V) Além disso, engloba o item de serviço denominado melhoria contínua de serviços, integrado aos demais itens de serviço que compõem a contratação, o qual é responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de transferência de conhecimento, de modo a aumentar a maturidade de TIC e permitir a inserção de novas tecnologia no ambiente de TIC organizacional, com o uso de metodologia de gerenciamento de projetos.</p> <p>VI) Baseada em metodologia de gerenciamento de projetos, nessa categoria de serviços são considerados os serviços voltados ao estudo, a proposta e a implementação de melhoria nos processos de serviços; implementações de novas soluções de mercado (foco na melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TIC); atualizações tecnológicas (adequação das soluções em produção) e atendimento das necessidades de negócio e apoio à governança de TIC (prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle de novos serviços e tecnologias, de sistemas de monitoramento, de avaliação e pareceres de viabilidade técnica e de elaboração de planos, programas e atividades de suporte à decisão da contratante).</p> <p>VII) Trata-se de elaboração e implantação de projetos e processos de TIC com foco nas atividades negociais e administrativa, com vistas a promover a evolução contínua dos serviços e propiciar a celeridade na execução dos serviços, com segurança e disponibilidade. Conforme demonstrado no Subitem 8.24.5.6.1. do presente Estudo, diversos projetos foram desenvolvidos no MME, os quais contribuíram diretamente para a melhoria das atividades institucionais, assim como para a melhoria e a evolução dos serviços de TIC.</p> <p>VIII) Portanto, é importante destacar que a melhoria contínua de serviços tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, tendo como objetivo final o atendimento ao usuário final dos serviços do órgão, seja ele interno ou público, agregando valor à instituição por meio do apoio para a melhor tradução das necessidades de negócio de cada área ao escopo da tecnologia.</p> <p>IX) Por fim, destaca-se que o modelo supracitado busca, continuamente, prover o MME de recursos e de sistemas de informação estáveis e eficazes para a sua estrutura e aos seus processos institucionais e estratégicos, no sentido de propiciar o aumento da maturidade, a disponibilidade do ambiente de TIC corporativo, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança dos dados e das informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC e a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte à rede.</p>
---	---	---

Tabela 41 - Solução viável para a Contratação em Estudo

10.3.3. Portanto, as demais Soluções elencadas, alternativas de Solução nºs 1, 2, 4 e 6 foram definidas como inviáveis para atender as necessidades do MME, conforme expresso no Item 9.2 deste Estudo, quanto à impossibilidade de contratação, sejam por questões legais e/ou de inviabilidade técnica e econômica para a Contratação em estudo, além de não contemplar os requisitos tecnológicos que atendessem as necessidades do MME.

## 11. Registro de soluções consideradas inviáveis

11.1. Este Estudo obteve como Soluções inviáveis as Alternativas de **Solução nº 1 - Prestação direta dos serviços por servidores do quadro permanente do MME**, **nº 2 - Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento por posto de trabalho**, **nº 4 - Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento exclusivamente pela métrica Homem-hora** e **nº 6 - Prestação indireta dos serviços baseada no pagamento por número de chamados atendidos**, conforme considerações explicitadas no Item 9.2. deste Estudo.

## 12. Análise comparativa de custos (TCO)

### 12.1. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

12.1.1. As Tabelas 42 e 43 explicitam as Soluções Viáveis que podem ser consideradas para a efetivação da Contratação pretendida.

SOLUÇÃO VIÁVEL 1 - ALTERNATIVA nº 3	
DESCRIÇÃO	
<b>Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva.</b>	
CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE - MEMÓRIA DE CÁLCULO	
<p>I) A memória de cálculo constante no presente Estudo Técnico referencia os preços e os custos utilizados na análise das Soluções consideradas viáveis para a Contratação em tela, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados.</p> <p>II) Em vista disso, para o cálculo do Custo Total de Propriedade (TCO) desta Solução viável deve-se considerar a prestação dos serviços de atendimento a usuários de TIC e de operação de Infraestrutura de TIC e as seguintes peculiaridades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os serviços prestados de atendimento a usuários de TIC e de operação de Infraestrutura de TIC serão pagos mensalmente;</li> <li>• Os valores serão desembolsados pelo MME, a partir do 1º (primeiro) mês da Contratação efetivada, na proporcionalidade dos dias dos serviços prestados;</li> <li>• Tanto para os serviços prestados de atendimento a usuários de TIC como de Operação de Infraestrutura de TIC, os valores serão desembolsados pelo MME mensalmente; e</li> <li>• O pagamento será realizado baseado no valor fixo mensal contratado para cada Item de serviço que compõe a Contratação.</li> </ul> <p>III) Dessa forma, a Equipe de Planejamento desta Contratação realizou a pesquisa e a análise de preços (vide informações complementares constantes no Anexo I deste Estudo) para a Solução Viável 1, a qual foi realizada em consonância com os parâmetros dispostos na IN - Seges/ME nº 73, de 05 de agosto de 2020 e suas atualizações, que versa sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.</p> <p>IV) Assim, baseada na série de preços coletados por meio da referida pesquisa de preços, extraiu-se o resultado consolidado na <b>Tabela 42 - Consolidação dos Preços de Referência dos Itens que compõem a Solução de TIC Viável 1.</b></p>	

CONSOLIDAÇÃO DOS PREÇOS DE REFERÊNCIA DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC VIÁVEL 1									
ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE MÁXIMA	MÉTRICA	VALOR ESTIMADO		
							VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 MESES) (R\$)
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	1	24	VAL/MÊS	112.442,22	1.349.306,62	2.698.613,25
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC				456.810,94	5.481.731,23	10.963.462,46
VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO (R\$)							569.253,15	6.831.037,85	13.662.075,70

Tabela 42 - Consolidação dos Preços de Referência dos Itens que compõem a Solução de TIC Viável 1

V) Por fim, evidencia-se que o TCO máximo estimado médio da Solução Viável 1 para o período de 12 (doze) meses é de **R\$ 6.831.037,85 (seis milhões e oitocentos e trinta e um mil e trinta e sete reais e oitenta e cinco centavos)** e para o período de 24 (vinte e quatro) meses é de **R\$ 13.662.075,70 (treze milhões e seiscentos e sessenta e dois mil e setenta e cinco reais e setenta centavos)**, cujo valor fixo total mensal é de **R\$ 569.253,15 (quinhentos e sessenta e nove mil e duzentos e cinquenta e três reais e quinze centavos)**.

#### Descritivo 1 - Descrição da Solução Viável 3

SOLUÇÃO VIÁVEL 2 - ALTERNATIVA n° 5
DESCRIÇÃO
Prestação indireta dos serviços baseada em processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU)
CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE - MEMÓRIA DE CÁLCULO

I) A memória de cálculo constante no presente Estudo Técnico referencia os preços e os custos utilizados na análise das consideradas viáveis para a Contratação em tela, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados.

II) Em vista disso, para o cálculo do Custo Total de Propriedade (TCO) desta Solução viável deve-se considerar a prestação de serviços técnicos da Central de Serviços, de Infraestrutura de TIC e de Melhoria (Projeto, Processo e Consultoria) e as seguintes peculiaridades:

- Na Central de Serviços e nas Melhorias, o pagamento será efetuado pela quantidade de USUs efetivamente executada;
- A remuneração da manutenção da saúde operacional será efetuada por um valor mensal determinado pela aplicação de fatores que compõem o ambiente de sustentação;
- Os serviços prestados pela Central de Serviços e de Sustentação de Infraestrutura de TIC serão pagos mensalmente;
- Os serviços de Melhoria (Projeto, Processo e Consultoria) serão pagos por projeto/consultoria demandado e entregue;
- Os valores serão desembolsados pelo MME, a partir 1º (primeiro) mês da Contratação efetivada, na proporção dos dias dos serviços prestados;
- O valor estimado é baseado na quantidade estimada de USU estimada para o período de 12 (doze) meses; o pagamento mensal é proporcional a quantidade USU utilizada, ou seja, o pagamento é realizado pelos serviços efetivamente demandados e prestados;
- No caso dos serviços prestados pela Central de Serviços e pela Sustentação de Infraestrutura de TIC, os valores serão desembolsados pelo MME mensalmente; e
- No caso dos serviços prestados pela Melhoria (Projeto, Processo e Consultoria), o valor será desembolsado ao término do projeto demandado, executado e entregue.

III) Desse modo, para estabelecer um parâmetro comparativo dos custos entre a Solução Viável 1 (Alternativa de Solução n° 3) e a Solução Viável 2 (Alternativa de Solução n° 5), visto que elas apresentam métricas de pagamento diferentes, utilizou-se a média dos valores.

para cada Item de serviço contratado, no decorrer dos 55 (cinquenta e cinco) meses de vigência do contratual, ou seja, compreendido entre o dia 01/08/2017 até o dia 28/02/2022, dado que estes representam os valores dos serviços efetivamente prestados e pagos, conforme disposto no Processo nº 48340.002211/2017-17 e nos demais processos de pagamentos mensais associados.

IV) Logo, a Equipe de Planejamento desta Contratação se baseou nas pesquisas de preços realizadas para a celebração do Contrato nº 21/2017 e dos seus respectivos Termos Aditivos e de Apostilamento, as quais foram realizadas em consonância com as determinações expressas nos normativos vigentes, a cada época, acerca do procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de serviços em geral, que culminaram em valores de itens de serviço contratados que demonstraram vantajosidade em relação à Administração, aliada à viabilidade técnica e econômica e ao ganho de eficiência.

V) Assim sendo, é importante citar que a Solução Viável 2, por se tratar de um modelo de contratação elástico, ou seja, que permite a inserção de novas tecnologias por meio de processos, projetos e apoio técnico especializado, assim como possibilita a inclusão de novos serviços de suporte técnico e de serviços de sustentação de novas Soluções de TIC, *softwares* e *hardwares* e/ou ferramentas, enfim, de novos recursos de TIC que porventura sejam adquiridos pelo MME, no decorrer da vigência do contrato a ser firmado, e alocados em seu ambiente de trabalho, a estimativa do valor da Contratação deverá contemplar os quantitativos estimados anuais de USUs para cada Item de serviço contratado de suportar essas demandas.

VI) Portanto, com base na maturidade adquirida ao longo da execução do Contrato nº 21/2017, deverão ser utilizados os quantitativos mensais e anuais estimados e formalizados no último aditivo a este Contrato, qual seja, 6º Termo Aditivo, os quais atendam às necessidades do MME em caso de inovação tecnológica que requeira a execução dos serviços a serem contratados, durante toda a vigência contratual.

VII) Então, baseada na série de preços coletados, por meio das referidas pesquisas de preços e o cálculo das médias dos valores para cada Item de serviço contratado, extraiu-se o resultado consolidado na **Tabela 43 - Consolidação dos Preços de Referência dos Itens que compõem a Solução de TIC Viável 2**.

CONSOLIDAÇÃO DOS PREÇOS DE REFERÊNCIA DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC VIÁVEL 2										
ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE MÁXIMA	MÉTRICA	QUANTIDADE MÉDIA DE USU UTILIZADA	VALOR MÉDIO DA USU (R\$)	VALOR MÉDIO ESTIMADO		
								VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)	VALOR MENSAL ESTIMADO (R\$)
1	Central de Serviços	Serviços Técnicos da Central de Serviços	1	12	USU	4.847	20,41**	94.315,00	1.131.780,00	2.131,75
2	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Infraestrutura de TIC				16.781		332.060,15	3.984.721,75	7.564,29
1	Melhoria	Serviços Técnicos de Melhoria (Projeto, Processo e Apoio Técnico )				4.330,57*		88.385,93*	1.060.643,20*	2.131,75
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO (R\$)								514.762,08	6.177.145,00	12.354,29
*1) O valor mensal médio definido para o Item 3 foi calculado com base no valor total pago por projetos demandados, entregues e pagos, que perfaz o valor total de R\$ 311.824,04, dividido pelo número de projetos demandados, entregues e pagos, ao longo dos 55 meses de execução, que totalizou 6, o que equivale a aproximadamente 1 projeto demandado, entregue e pago por ano. Assim, foram utilizadas as seguintes médias: 15.033,57 (quinze mil e trinta e três e cinquenta e sete décimos) USUs para o Item 3, cuja média é de 4.330,57 USUs .										
*2) O valor médio da USU equivale a média dos valores determinados para a USU, ao longo dos 55 meses de execução contratual.										
*3) Apesar deste modelo permitir a contratação por um período máximo de 12 (doze) meses, foi inserida nesta Tabela a previsão da contratação por 24 (vinte e quatro) meses, de modo a estabelecer um parâmetro comparativo entre as duas soluções viáveis.										

Tabela 43 - Consolidação dos Preços de Referência dos Itens que compõem a Solução de TIC Viável 2

VIII) Por fim, evidencia-se que o TCO máximo estimado médio da Solução Viável 2 para o período de 12 (doze) meses é de **R\$ 6.177.145,00 (seis milhões e cento e setenta e sete mil e cento e quarenta e cinco reais)** e para o período de 24 (vinte e quatro) meses é de **R\$ 12.354.290,01 (doze milhões e trezentos e cinquenta e quatro mil e duzentos e noventa reais e um centavo)**, cujo valor máximo para o período de 12 (doze) meses é de **R\$ 514.762,08 (quinhentos e quatorze mil e setecentos e sessenta e dois reais e oito centavos)**.

#### Descritivo 2 - Descrição das Soluções Viáveis

### 12.2. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

12.2.1. Considerando os resultados obtidos na pesquisa de preços fundamentada nos Descritivos 1 e 2 e no Anexo I deste Estudo, foram calculados os Custos Totais de Propriedade (TCO) para os Itens de serviço das Soluções Viáveis para esta Contratação, quais sejam, **Solução Viável 1 - Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de**

**pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva e Solução Viável 2 - Prestação indireta dos serviços baseada em processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU), os quais encontram-se consolidados no Mapa Comparativo dos Custos Totais de Propriedade (TCO) das Soluções Viáveis para a celebração da presente Contratação, visto que se apresentam como opções de Soluções de TIC que atendem as necessidades requeridas pelo MME.**

12.2.2. A Tabela 44 demonstra o Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO) das Soluções Viáveis encontradas.

MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PRÓPRIEDADE (TCO)						
DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	ESTIMATIVA DE TCO AO LONGO DOS ANOS					TOTAL
	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	
	2023	2024	2025	2026	2027	
Solução Viável 1 - Alternativa de Solução nº 3	R\$ 6.831.037,85	R\$ 7.211.526,66	R\$ 7.613.208,70	R\$ 8.037.264,42	R\$ 8.484.940,05	R\$ 38.177.977,68
Solução Viável 2 - Alternativa de Solução nº 5	R\$ 6.177.145,00	R\$ 6.521.211,98	R\$ 6.884.443,48	R\$ 7.267.906,99	R\$ 7.672.729,40	R\$ 34.523.436,85

<sup>1</sup> Considerou-se para o cálculo dos reajustes anuais o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) (SEI 0616843), período de março/2021 a fevereiro/2022, cujo percentual acumula uma variação anual de 5,57% (cinco vírgula cinquenta e sete por cento).

**Tabela 44 - Mapa Comparativo dos Custos Totais de Propriedade (TCO) das Soluções Viáveis**

12.2.3. Em análise ao Mapa Comparativo dos TCOs acima, ao longo dos 5 (cinco), verificou-se que o TCO estimado da Solução Viável nº 3 apresentou cerca de 10,59% (dez vírgula cinquenta e nove por cento) acima do TCO da Solução Viável nº 5. Entretanto, acredita-se que tal variação pode ter ocorrido devido aos seguintes fatores:

- Qualificação e quantificação de perfis profissionais aderentes às necessidades do órgão;
- Delimitação de serviços aderentes às necessidades do órgão, de modo a dar continuidade aos serviços prestados e atender as demandas reprimidas;
- Inclusão de desenvolvimento e implantação de novos projetos e/ou processos, ao longo da vigência do contratual;
- Inclusão de novo Item de Configuração (IC);
- Estabelecimento de áreas especializadas, a fim de manter, atualizar e melhorar os ativos de serviços de cada área efetivamente e continuamente;
- Fortalecimento da área de Segurança da Informação;
- Inserção de serviços de administração de dados no âmbito da infraestrutura de TIC;
- Dentre outros.

12.2.4. Diante disso, a Solução viável escolhida pelo MME para a efetivação da Contratação proposta deverá ser licitada na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, cujo Objeto refere-se à "Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF".

## 13. Descrição da solução de TIC a ser contratada

### 13.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

13.1.1. Trata-se da Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF, a fim de propiciar a ampliação da maturidade de ambiente computacional, englobando a operação da Central de Serviços de Atendimento a Usuários de TIC e de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento dos serviços técnicos especializados e a execução dos serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, que engloba a manutenção, a sustentação, o monitoramento e a evolução da saúde operacional deste ambiente, com processos de trabalho aferidos por Níveis Mínimos de Serviços (NMS), já que o Contrato nº 21/2017, firmado pelo Ministério para a execução desses serviços expira sua vigência em 1º de agosto de 2023.

13.1.2. Após análise comparativa das Soluções Viáveis, verificou-se que a **Solução Viável 1, Alternativa de Solução nº 3 - Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo**



**mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva** demonstrou viabilidade técnica e econômica, vantajosidade econômica para a Administração Pública e ganho de eficiência, visto que promoverá a padronização das contratações no âmbito do SISP, a identificação de melhorias e a mitigação dos riscos, além de ser menos onerosa do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual, com a vinculação da execução dos serviços técnicos a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como proverá a maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e a maior transparência dos custos associados para o órgão contratante.

13.1.3. Assim, destaca-se que o modelo de contratação requerido pela Solução Viável 1 foi formalizado mediante a Portaria SGD /ME nº 6.432/20218, sendo de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP do Poder Executivo Federal, do qual este Ministério é integrante como um órgão setorial. Este modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão, dado que baseia-se no levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais que atendam as necessidades corporativas para a prestação de serviços técnicos delimitados e seus quantitativos, assim como suas qualificações ante à criticidade/complexidade do ambiente de TIC institucional e os recursos computacionais contidos nele, com pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento a Níveis Mínimos de Serviço (NMS) preestabelecidos.

13.1.4. Ocorre que a **Solução Viável 2, Alternativa de Solução nº 5 - Prestação indireta dos serviços baseada em processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU)**, que corresponde ao modelo de contratação de serviços técnicos, de mesma natureza que a Solução Viável 2, vigente no MME, também se apresentou viável para efetivar a contratação dos serviços pretendidos, sendo que propiciará a evolução da maturidade dos serviços de TIC, a ampliação da capacidade operacional para atender as expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico e à disponibilização de recursos e de sistemas de informação estáveis e eficazes para a estrutura do MME e aos seus processos institucionais.

13.1.5. Portanto, ambos contemplam em seus propósitos as melhores práticas de mercado, estabelecidos por critérios de governança da Governança de TIC, que é definida como um conjunto de estruturas e processos que visam garantir que a Tecnologia da Informação e Comunicação possa dar suporte e contribuir para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, de forma a adicionar valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo em que balanceia os riscos e obtém retorno sobre os investimentos em TIC, o que se verifica por tais modelos assegurarem condições adequadas de governança e de gestão dos serviços de suporte e de operação de TIC, com o uso de ferramentas e de processos de gerenciamento dos serviços de TIC.

13.1.6. Outro aspecto importante entre as duas Soluções Viáveis refere-se à previsibilidade de continuidade dos serviços e o uso das bases históricas consolidadas no MME, o que contribuirá para o crescimento da maturidade e da agilidade dos serviços entregues, haja vista a garantia de maior eficiência dos serviços de atendimento a usuários de TIC, a manutenção e a ampliação da Base de Conhecimento, a evolução contínua do Catálogo de Serviços, a sustentação de infraestrutura de TIC e a atualização dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, com vistas à modernização tecnológica e funcional, de forma contínua, resultando no desenvolvimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e dos serviços disponibilizados pela área de TIC organizacional, incluindo os serviços de rede com a sua sustentação e o seu monitoramento.

13.1.7. Apesar de compreenderem premissas semelhantes, os modelos de contratação apresentam métricas de pagamento diferentes, respectivamente, prestação de serviços técnicos com pagamento fixo mensal ou valor fixo mensal (VAL/MÊS), vinculada exclusivamente ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previamente estabelecidos, sem a dedicação exclusiva de mão de obra (Solução Viável 1), enquanto a Solução Viável 2 diz respeito à prestação de serviços técnicos com processos de trabalho aferidos e remunerados, exclusivamente, por Acordos de Nível de Serviço (ANS), sem a dedicação exclusiva de mão de obra, utilizando a métrica Unidade de Serviço Universal (USU).

13.1.8. Nesse sentido, a métrica valor fixo mensal (Val/mês) é calculada com base no principal item de custo para a empresa prestadora, que é o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços elaborado pela SGD, na qual a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e Fator-k, previstos no Anexo II da citada Portaria.

13.1.9. Em relação à métrica USU, salienta-se que é uma unidade referencial básica criada para suportar a medição dos serviços e a variação na complexidade dos serviços a serem contratados, a partir de pesquisa de preços formulados junto ao mercado, na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, da diversidade tecnológica, da complexidade das atividades de catálogo e do esforço dispendido, que é diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, modificando também a especialização dos executores das tarefas que a compõem, assim como os métodos e os processos para a execução e os custos operacionais de cada serviço e, por consequência, o peso relativo destas USUs, em que a USU foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar a totalidade das atribuições, das atividades e das tarefas necessárias, considerando todas as variáveis a adequada execução destas atividades e tarefas.

13.1.10. Logo, os elementos de análise utilizados para a construção da USU como uma unidade de medida aplicável a todos os serviços estão relacionados à Central de Serviços (quantidade de demandas e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes), à Sustentação (Itens de Configuração (ICs)/ ativos de TIC/ ativos de serviços que são mantidos operacionais no ambiente), à Manutenção da Saúde Operacional (composição do parque, diversidade tecnológica e relevância) e à Melhoria Contínua de Serviços (estruturada de acordo com a qualificação e a especificidade das tecnologias, dos métodos e dos processos requeridos para a execução), de acordo com os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido.

13.1.11. Há que citar que no modelo de prestação de serviços proposto pela Solução Viável 2 admite a inclusão dos serviços de melhoria contínua, como um item de serviço, integrado aos demais serviços que compõem a contratação, em que este é responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de transferência de conhecimento, que contribuem para o aumento da maturidade de TIC. Trata-se de um serviço fundamental para o MME, tendo em vista a evolução contínua dos serviços (estudo, proposta e implementação de melhoria nos processos de serviços), as implementações de novas soluções de mercado (propicia a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TIC), as atualizações tecnológicas (adequação das soluções em produção), o atendimento das necessidades de negócio e o apoio a governança de TIC (prospecção, implementação, integração, atualização, acompanhamento e controle de novos serviços e tecnologias, sistemas, monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte a decisão do órgão), cujos processos de melhoria em governança de TIC seguem previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pelos envolvidos, com o uso de metodologia de gerenciamento de projetos.

13.1.12. Em função disso, para que a Solução Viável 1 mantenha a mesma qualidade da prestação dos serviços de melhoria já implantados no MME, deverá ser inserido no escopo da Contratação em tela o gerenciamento de projetos, com metodologia igual ou similar a utilizada pela Pasta, assim como deverão ser definidos e incorporados requisitos tecnológicos que prevejam demandas de elaboração, implementação e/ou implantação de projetos e processos e a realização de apoio técnico nas diversas áreas de TIC, ou seja, nas categorias de serviços estabelecidas pela nova contratação, de forma a manter a evolução contínua dos serviços de TIC corporativos e aumentar a maturidade institucional. Dessa forma, os serviços de elaboração e implementação de projetos e processos, quando demandados ou quando se fizerem necessários, serão realizados pelos serviços de gerência em conjunto com a(s) área(s) especializada(s) a qual o Item de Configuração (IC)/ ativo de TIC/ ativo de serviço seja mantido, suportado, sustentado e/ ou melhorado.

13.1.13. Portanto, considerando os aspectos técnicos e legais na análise comparativa da Soluções Viáveis, expressas no art. 3º da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, a Equipe de Planejamento da Contratação recomenda que a contratação seja realizada por meio de Pregão Eletrônico no modelo de prestação dos serviços indireta, remota ou presencial, baseada pagamento mensal fixo, vinculado a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), referenciado na Solução Viável 1, já que neste modelo, caso a contratada não atinja os NMS estabelecidos, haverá incidência de reduções e descontos no caso de descumprimento destes.

13.1.14. Todavia, considerando os aspectos legais e técnicos, associados aos objetivos e às necessidades negociais, amparado pelo ANEXO I - Item 1.4 da Portaria SGD nº 6.432/2021, informa que, caso a Autoridade Competente julgue procedente a manutenção do modelo de contratação em uso no MME, concernente à Solução Viável 2, este poderá consultar a SGD quanto à continuidade do modelo de contratação vigente, por abranger em sua integralidade todas as necessidades do Ministério, com os serviços de melhoria contínua integrado aos demais itens da contratação, os quais são essenciais para promover a evolução contínua, sendo a escolha da Solução de TIC de mercado mais adequada para a presente Contratação, já que os serviços descritos no modelo em uso pelo MME são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as atribuições da Pasta. Caso a empresa contratada não atinja os SLAs estabelecidos, também, haverá incidência de reduções e descontos no caso de descumprimento destes.

13.1.15. Nos termos das legislações vigentes, a Contratação pretendida deverá ser processada por meio da modalidade de licitação denominada Pregão, a ser realizado de forma "Eletrônica", com vistas a obter a melhor proposta para a Administração Pública, a qual deverá harmonizar com a vantajosidade econômica, a viabilidade técnica e econômica, a economicidade e o ganho de eficiência, pois os serviços a serem contratados são considerados comuns, com padrões de desempenho e de qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados, preferencialmente, por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC, as quais são encontradas no mercado especializado em TIC.

13.1.16. Por todo o exposto, entende-se que foram demonstrados neste Estudo o ganho de eficiência, a viabilidade técnica e econômica e a economicidade para a Administração Pública na opção de contratação de empresa especializada na prestação indireta de serviços técnicos, presencial e/ou não presencial, baseada no modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva, motivada com base no Princípio da Legalidade e nos demais atributos dispostos nos normativos vigentes para as contratações de TIC.



## 14. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 13.662.075,70

14.1. A fundamentação da estimativa do custo total da Contratação para a Solução Viável 1 encontra-se disposta no Anexo I - Pesquisa de Preços do presente Estudo.

14.2. A Tabela 45 apresenta a estimativa de custo total da Contratação pretendida, compreendendo os serviços a serem contratados, distribuídos em categorias de serviço e suas respectivas áreas especializadas, e seus quantitativos, a métrica de pagamento dos serviços prestados e os valores mensal e anual dos serviços a serem contratados, por meio da modalidade de licitação denominada Pregão, na forma "Eletrônico", do tipo "Menor Preço Global", com vistas à Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF.

14.3. Assim sendo, ressalta-se que a métrica de pagamento pelos serviços prestados para este Modelo de Contratação de Prestação dos Serviços é o Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS).

ESTIMATIVA DO CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO											
GRUPO	ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CATSER	MÉTRICA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO ANUAL (R\$)	VALOR FIXO TOTAL (24 MESES) (R\$)
1	1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	26980	VAL/MÊS	1	24	112.442,22	1.349.306,62	2.698.613,24
	2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	27014		1	24	456.810,94	5.481.731,23	10.963.462,16
VALOR TOTAL (R\$)									569.253,15	6.831.037,85	13.662.075,40
CUSTO TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (R\$)											13.662.075,40

Tabela 45 - Estimativa de Custo Total da Contratação

14.4. Com base na metodologia de cálculo aplicada, a estimativa mensal máxima para esta Contratação é de **R\$ 569.253,15 (quinhentos e sessenta e nove mil e duzentos e cinquenta e três reais e quinze centavos)**, que perfaz a estimativa anual de **R\$ 6.831.037,85 (seis milhões e oitocentos e trinta e um mil e trinta e sete reais e oitenta e cinco centavos)** e a estimativa total, para 24 (vinte e quatro) meses, de **R\$ 13.662.075,70 (três milhões e seiscentos e sessenta e dois mil e setenta e cinco reais e setenta centavos)**.

## 15. Justificativa técnica da escolha da solução

15.1. A Contratação em tela visa manter a prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do MME, já que o Contrato nº 21/2021, que presta estes serviços atualmente, expira sua vigência em 1º agosto de 2023.

15.2. Considerando que os serviços citados são fundamentais para o cumprimento das competências estratégicas do MME, e que a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 estabelece o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal, de maneira que torna a sua utilização obrigatória, a Equipe de Planejamento desta Contratação entende ser esta a melhor alternativa para atender as

necessidade do Ministério, a saber, prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva.

15.3. Entretanto, o modelo de prestação desses serviços técnicos atualmente utilizado pelo Ministério, Objeto do Contrato nº 21/2017, atende o MME em sua integralidade por englobar também os serviços de melhoria contínua com a elaboração, a implementação e/ou implantação de projetos, processos e a realização de apoio técnico especializado nas diversas áreas de TIC, além de compreender em seu escopo critérios de governança no gerenciamento de serviços de operações de TIC, por meio do uso de processos relacionados ao gerenciamento de serviços de TIC, adoção de métrica mensurável, padronização dos mecanismos de controle e acompanhamento dos serviços, incentivo à adoção de novas tecnologias na automatização de processos e recursos e a delimitação de níveis mínimos de serviços como resultados esperados para a Contratação.

15.4. Nesse contexto, observa-se que a Súmula nº 269 do TCU estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

15.5. Em análise a referida Súmula, sob os diversos aspectos como qualidade dos serviços, produtividade, nível de maturidade deste Ministério, entrega dos serviços mediante o Catálogo de Serviços vigente, complexidade de gestão do contrato e esforço de fiscalização, dentre outros, nota-se que, para esta Contratação, cabe a utilização dos modelos de prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva. Nesse modelo, caso a empresa contratada não atinja os NMS, haverá a incidência de reduções e de desconto, no caso de descumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados, e do ponto de vista técnico, o modelo atende ao objetivo da Contratação, permitindo a mensuração dos resultados e o atendimento aos níveis de serviço definidos para cada um dos serviços previstos.

15.6. Com base em todo o arcabouço analítico levantado neste Estudo, com a maturidade adquirida nas contratações anteriores e com a análise de modelos de contratações existentes na Administração e, com vistas a implementar mais eficiência, eficácia e efetividade nos serviços prestados à sociedade, esta Equipe de Planejamento da Contratação ponderou todos os aspectos relacionados à escolha da alternativa de solução que abrangesse o maior nível possível de segurança quanto à adequação do modelo selecionado às necessidades do MME, em face do alto nível de complexidade e de criticidade das atividades desenvolvidas pela área de TIC do Ministério e do impacto que a qualidade desses serviços apresenta no cumprimento de sua missão institucional, que contribui para o crescimento e o desenvolvimento do país.

15.7. Assim sendo, é importante destacar que ao definir a escolha do modelo de prestação dos serviços foram considerados diversos aspectos ao longo deste Estudo, em que cada órgão define uma solução que melhor o atenda e esteja mais adequado ao seu nível de maturidade, às necessidades técnicas e institucionais, às suas peculiaridades e à aderência ao regramento legal e normativo. Nessa linha, esta Equipe Planejamento da Contratação considera que a prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva, que compreende o modelo de prestação de serviços estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, ser a escolha adequada para atender as necessidades delimitadas pelo MME.

15.8. Entretanto, caso a Autoridade Competente julgue procedente, amparada pelo Item 1.5, ANEXO I, da Portaria nº 6.432/2021-SGD/ME, poderá consultar a SGD quanto à continuidade da utilização do modelo de prestação de serviços de atendimento a usuários de TIC, operação e sustentação de infraestrutura de TIC e melhoria contínua dos serviços de TIC (Projetos/Processos) implantado no MME, já que este apresenta os balizadores definidos pela citada Portaria, diferenciando somente no que diz respeito à métrica de pagamentos desses serviços, considerando as necessidades e peculiaridades corporativas, sem desprezar a necessária aderência ao regramento legal e normativo das contratações públicas de TIC, em harmonia com a vantagem econômica, a viabilidade técnica e econômica e ao ganho de eficiência.

15.9. Para o MME, torna-se importante a contratação do Item de Serviço de Melhoria (Projetos/Processos), já que possibilita agregar apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia, o que contribui para a melhoria contínua dos serviços de TIC, mediante a aplicação de métodos e metodologias ágeis, de técnicas de facilitação em reuniões, da organização e do mapeamento de processos, promovendo assim a inovação das entregas e a atualização tecnológica. Então, para atender a necessidades de evolução e melhoria contínua, a Contratação (Item 3) adotou um modelo de mensuração e controle das demandas estruturado pela metodologia de gerenciamento de projetos desenvolvida e orientada pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), gerido época pela Secretaria de Logística de Tecnologia da Informação (SLTI) do antigo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), cuja metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP-SISP) foi elaborada com o objetivo de ser um instrumento de auxílio para os gestores públicos planejarem sua administração dos recursos de TIC.

15.10. Dessa forma, com o objetivo de propiciar ao MME a continuidade da prestação dos serviços de melhoria contínua por meio de desenvolvimento e implantação de projetos e processos, que promovem a evolução contínua dos serviços de TIC e dos Itens de Configuração (ICs)/ ativos de TIC/ ativos de serviços organizacionais, estes serviços serão contemplados na contratação pretendida, os quais deverão ser realizados pelos serviços de gerência em conjunto com os serviços da área especializada a qual o recurso de TIC pertença, ou seja, a área que promove os serviços de suporte, sustentação, melhoria, gestão, administração e monitoramento deste recurso.

15.11. Ademais, o modelo adotado pelo MME vem contribuindo para o aumento da maturidade, o crescimento da governança de TIC com a formalização de processos de gerenciamento de serviços de TIC e a promoção da gestão dos serviços de suporte e operação da TIC corporativos, tendo em todo o seu escopo o gerenciamento dos serviços de TIC contratados, inclusive quanto ao gerenciamento de projetos, que reflete em aumento da eficácia dos resultados, eficiência dos processos e da produtividade, com menor dependência do domínio e do armazenamento de conhecimento em poder das pessoas, aumentando a retenção e o controle da estrutura da organização pública, em que estes atributos citados também serão contemplados na nova contratação em curso.

15.12. Tendo como ponto de partida a maturidade adquirida, a prestação de serviços deverá prover recursos e sistemas da informação estáveis e eficazes para a estrutura do MME e aos seus processos institucionais e estratégicos, de maneira a promover a disponibilidade do ambiente de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC da organização, a gestão da sustentação da administração, da operação e do suporte a rede, o atendimento às demandas reprimidas e a atualização do modelo contratual, em conformidade com as diretrizes da Portaria SGD nº 6.432/2021, no que tange à nomenclatura, às metodologias de gerenciamento dos serviços de TIC e à aferição dos resultados esperados, correlacionando as premissas da Portaria com os instrumentos implementados no órgão (até a presente data), havendo mudança apenas quanto à métrica (com sua metodologia) de pagamento pelos serviços prestados.

15.13. Destarte, pretende-se com a nova contratação manter um ambiente propício e com equilíbrio tecnológico e elástico suficiente para suportar o MME no atingimento de suas diretrizes e metas institucionais, mediante a aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro do MME, e com isso viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

## **16. Justificativa econômica da escolha da solução**

16.1. No que concerne à vantajosidade econômica para a Administração Pública, verificou-se que a contratação de prestação indireta de serviços técnicos demonstrou-se vantajosa economicamente, uma vez que apresenta preços mais baixos devido à competitividade inerente da licitação, conforme comparativos de preços realizados com as diversas contratações similares encontradas na Administração Pública em harmonia com os preços praticados no mercado especializado de TIC, que contempla na composição dos preços dos itens de serviço que compõem a Solução de TIC as especificações técnicas propostas pelo MME.

16.2. No tocante à viabilidade técnica, observou-se que a contratação de nova Solução de TIC propiciará a manutenção de um ambiente tecnológico seguro, confiável e disponível, o apoio e a gestão de serviços internos, voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte, a operação e a administração de recursos da rede, o processo de melhoria contínua, envolvendo o apoio a gestão de contratos de TIC de terceiros junto ao MME, o que se consegue por meio da prestação de serviços por uma equipe técnica robusta, eficaz e com alto conhecimento e relevância, de forma continuada, para a manutenção da infraestrutura de TIC e dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados legados e nos dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio, além do acompanhamento de serviços de terceiros e a implantação de novas soluções de TIC.

16.3. Quanto à viabilidade econômica, notou-se que a contratação de nova Solução de TIC para a prestação dos serviços técnicos de atendimento a usuários de TIC e operação de Infraestrutura de TIC, englobando a melhoria contínua estabelece a harmonia entre os aspectos econômicos e os requisitos qualitativos, quantitativos e técnicos, já que as quantidades determinadas dos serviços, assim como os perfis profissionais estabelecidos, os níveis mínimos de serviços delimitados e a manutenção dos processos de gerenciamento dos serviços de TIC, associados às peculiaridades do ambiente de TIC institucional e as bases históricas desenvolvidas, pois vincula a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, com vistas a atender as necessidades administrativas e negociais com eficiência, eficácia e efetividade.

16.4. Em relação ao ganho de eficiência, é importante salientar que a implantação de nova Solução de TIC para a prestação dos serviços técnicos de atendimento a usuários de TIC e operação de Infraestrutura de TIC, englobando a melhoria contínua, permitirá a continuidade da ampliação da governança de TIC, a gestão dos serviços e a evolução contínua dos serviços de TIC, em virtude da maturidade alcançada pelo órgão, de forma a propiciar recursos e sistemas de informação estáveis,

disponíveis e seguros, os quais tornam-se atributos fundamentais na execução das atividades negociais, ou seja, no cumprimento das competências institucionais legais no âmbito da Geologia, Mineração e Transformação Mineral, Energia Elétrica, Planejamento Energético e Petróleo, Gás Natural e Combustíveis Renováveis, haja vista a diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o seu ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários do MME, sendo eles externos ou internos.

16.5. De forma a elucidar esses entendimentos, compreende-se por:

- **Vantajosidade econômica para a Administração Pública** - A busca por contratação que seja tanto economicamente mais vantajosa, ou seja, com menor gasto de dinheiro público, atrelado ao melhor gasto no que concerne ao aspecto qualitativo, o que significa que a melhor proposta não deve ficar atrelada apenas ao valor econômico do bem a ser adquirido e/ou do serviço a ser contratado, mas também à qualidade destes, de maneira que proporcione eficiência no atendimento das necessidades negociais;
- **Viabilidade técnica** - A verificação da existência de recursos técnicos e/ou tecnológicos que possibilitam produzir as entregas (produto, serviço, garantia/suporte ou ideia) baseadas nas especificações, de modo a atender as necessidades negociais;
- **Viabilidade econômica** - A verificação se o projeto tem condições de atender as necessidades negociais, de forma a decidir qual escolha de solução harmoniza os aspectos econômicos com os requisitos qualitativos, quantitativos e técnicos, a fim de evitar gastos desnecessários; e
- **Ganho de eficiência** - o investimento e a implementação de novas tecnologias que vão refletir diretamente nos resultados de negócio, com vistas a atender as necessidades institucionais.

## 17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1. É importante destacar que a presente Contratação trará diversos benefícios ao MME, a saber:

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do MME;
- Aumento na capacidade e na qualidade dos atendimentos aos usuários de TIC, de modo deixar transparente o efetivo gerenciamento dos incidentes;
- Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços de TIC em caso de incidentes, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Contratante, dentro dos níveis de serviços e prioridades determinados;
- Pagamento transparente dos serviços de TIC em função dos resultados entregues e do atendimento aos níveis mínimos de serviços pré-estabelecidos;
- Adoção formal de processo efetivo de execução de demandas com capacidade de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes e *Service Desk* modelados na forma de processos específicos para a Contratante;
- Provisão de recursos técnicos adequados e necessários para suportar os ambientes e as soluções hospedados pela infraestrutura de TIC, ampliando a entrega de valor por meio dos serviços de TIC prestados pela Contratante a sociedade;
- Ampliação da capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC por intermédio da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico da Contratante;
- Atendimento padronizado e de qualidade aos usuários de TIC, transparecendo um efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas à área de TIC da Contratante;
- Manutenção e evolução da maturidade dos serviços de TIC;
- Promoção da melhoria contínua do ambiente de TIC;
- Ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas estabelecidas nos instrumentos de gestão institucional;
- Garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento aos usuários;
- Atendimento de qualidade aos usuários de TIC;

- Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TIC;
- Evolução contínua do Catálogo de Serviços para atender as necessidades do MME;
- Atendimento aos usuários remoto, em Nível 1, e presencial, em Nível 2, tempestivo, de maneira a orientar, esclarecer e solucionar os problemas relativos aos serviços, transações, *hardwares*, *softwares*, aplicativos, sistemas corporativos e demais produtos e serviços disponíveis na rede do MME;
- Manutenção de um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC, por meio da Central de Serviços;
- Sustentação de infraestrutura de TIC;
- Aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM);
- Promoção da entrega dos serviços de TIC, com base no Catálogo de Serviços, para atender as necessidades do MME;
- Atualização da Base de Conhecimentos Técnicos, com vistas a assegurar a padronização do atendimento, a retenção do conhecimento e a agilidade na execução dos serviços;
- Aprimoramento da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*);
- Atualização de Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à Área de TIC;
- Vinculação da execução dos serviços prestados a critérios objetivos de qualidade e resultados;
- Ampliação da capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC, por intermédio da inclusão de novas competências e da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico do MME;
- Melhoria nos níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas do MME, de modo a entregar os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio;
- Garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação dos serviços de TIC;
- Prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos de TIC e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do MME;
- Estabelecimento de critérios de governança no gerenciamento de serviços de operações de TIC;
- Aderência à Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de julho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal; e
- Aderência à Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, que altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

## 18. Providências a serem Adotadas

18.1. Deverão ser adotadas todas as providências pelo MME previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização, conforme descrito na IN/SGD nº nº 40/2020, em consonância com as determinações da IN/SGD nº 01/2020, da IN/SGD nº 31 /2021 e das demais legislações vigentes.

## 19. Declaração de Viabilidade

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

### 19.1. Justificativa da Viabilidade

19.1. O presente Estudo foi elaborado nos termos estabelecidos artigo nº 11, da IN-SGD/ME, e encontra-se em conformidade com os requisitos necessários ao cumprimento dos objetivos da referida Contratação e de acordo com as necessidades técnicas e operacionais institucionais e com as diretrizes dispostas nos instrumentos estratégicos institucionais.

19.2. Ademais, este Estudo atende adequadamente ao escopo completo da demanda de negócio, em que os benefícios pretendidos são adequados e os custos previstos são administráveis pelo Órgão.

19.3. Os riscos envolvidos são gerenciáveis e as áreas requisitante e técnica priorizarão o fornecimento dos elementos mínimos aqui relacionados, pelo que torna-se recomendada a contratação dos serviços mínimos propostos que no presente Estudo, os quais comporão a Solução de TIC a ser contratada.

19.4. Além disso, com fundamento nas determinações legais vigentes que regem as contratações de soluções de TIC no âmbito da Administração Pública e diante da análise dos critérios técnicos, dos aspectos econômicos e da estimativa da demanda encontram-se demonstrados no presente Estudo a viabilidade técnica e econômica e o do ganho de eficiência para atender as necessidades negociais do MME, no que diz respeito à disponibilização de recursos tecnológicos de prestação de serviços técnicos, além de ser comprovada a vantajosidade econômica para a Administração Pública a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF, a ser realizada por meio da modalidade de licitação denominada "Pregão", na forma "Eletrônica", do tipo "Menor Preço Global".

19.5. Por fim, baseada nas informações levantadas e registradas neste Estudo Técnico Preliminar da presente Contratação, a Equipe de Planejamento desta Contratação declara que a contratação é viável do ponto de vista técnico, econômico e legal, sendo esta relevante e essencial para o desenvolvimento e a execução de atividades institucionais, com vistas ao cumprimento das competências negociais e legais estabelecidas para o Ministério de Minas e Energia (MME).

## 20. Responsáveis

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

Despacho: Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

**NUBIAN MENDONCA AMORIM**

Integrante Requisitante 1



Assinou eletronicamente em 08/03/2023 às 10:55:22.

Despacho: Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

**ZAIRA ROCHA DE NOVAIS LOBO**

Integrante Requisitante 2



Assinou eletronicamente em 08/03/2023 às 10:55:05.

Despacho: Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

**CRISTOVAO EPAMINONDAS DE LIMA**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 08/03/2023 às 11:14:26.*

Despacho: Em conformidade com o §2º e §3º do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, aprovo o presente Estudo Técnico e declaro a viabilidade da Contratação.

**WAGNER COELHO SABINO**

Autoridade Máxima da Área de TIC



*Assinou eletronicamente em 08/03/2023 às 14:33:29.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Anexo I - Pesquisa de Preços.pdf (385.14 KB)
- Anexo II - Anexo II - Planilha de Composição de custo e formação de preços.pdf (105.58 KB)
- Anexo III - Anexo III - Mapa Comparativo das Soluções Viáveis.pdf (96.48 KB)
- Anexo IV - Anexo IV - Descrição Detalhada da Solução de TIC do MME.pdf (111.64 KB)
- Anexo V - Anexo V - Descrição Consolidada da Solução de TIC do MME.pdf (79.9 KB)
- Anexo VI - Anexo VI - Correlação entre Modelo de Contratação Atual MME e o estabelecido pela Portaria SGD 6.432-2021.pdf (2.21 MB)



**Anexo I - Anexo I - Pesquisa de Preços.pdf**

## ANEXO I - PESQUISA DE PREÇOS

PESQUISA DE PREÇOS**1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

1.1. A pesquisa de preços consiste em um procedimento prévio e indispensável para a verificação da existência de recursos suficientes para cobrir as despesas decorrentes de uma contratação pública, além de servir como base também para o confronto e o exame de propostas em licitação, cujo objetivo é propiciar à Administração mais agilidade e segurança no planejamento e no julgamento das contratações públicas, a partir do acesso a preços reais e atuais praticados nas licitações.

1.2. Além disso, a pesquisa de preços é realizada para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e a contratação de serviços, mediante a utilização de parâmetros empregados de forma combinada ou não, segundo as legislações vigentes, para aferir a vantajosidade para a Administração.

1.3. Nesse contexto, o procedimento administrativo vigente para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional é orientado pela Instrução Normativa (IN) nº 73, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (Seges) do Ministério da Economia (ME), de 05 de agosto de 2020, para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e a contratação de serviços.

1.4. No âmbito das aquisições de bens e das contratação de serviço de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), a Instrução Normativa (IN) nº 01, da Secretaria de Governo Digital (SGD), de 1º de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal explicita que o Estudo Técnico Preliminar da Contratação deve descrever as análises realizadas em relação às condições da contratação em termos de necessidades, requisitos, alternativas, escolhas, resultados pretendidos e demais características, e que demonstra a viabilidade técnica e econômica da contratação.

1.5. Assim sendo, nas contratações de TIC, a escolha da solução de TIC (ferramentas, *softwares*, *hardwares* e/ou serviços) a ser contratada deve considerar o alinhamento entre os aspectos legais, a vantajosidade econômica, a viabilidade técnica e econômica, a economicidade e o ganho de eficiência, de modo a atender as necessidades corporativas com a minimização dos gastos públicos, sem comprometer os padrões de qualidades, a fim de propiciar ao órgão contratante o atendimento efetivo, eficaz e eficiente das necessidades negociais.

**1.6. DA MOTIVAÇÃO DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**

1.6.1. A presente Contratação está fundamentada nas diretrizes previstas pela Portaria SGD/ME 6.432/2021, tendo em vista a obrigatoriedade de sua utilização pelos órgãos do SISP, o qual o MME é integrante na condição de Órgão Setorial deste Sistema, para a contratação dos serviços de atendimento a usuários e de operação de Infraestrutura de TIC.

1.6.2. Assim, observa-se no Item 10.7.3.6 da referida Portaria o disposto abaixo:

10.7.3.6. Para efeitos da definição do valor de referência ou valor máximo da contratação deve-se utilizar os valores definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais. Caso seja necessário realizar a complementação de valores, perfis ou insumos, deve-se realizar pesquisa de preços complementar aos recursos não definidos pela SGD, por meio da utilização dos procedimentos previstos na Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2020.

1.6.3. Ocorre que, ante a alta criticidade e complexidade do ambiente de TIC do MME e, em função da especificidade tecnológica corporativa e da maturidade dos serviços de TIC alcançada, faz-se necessária a prestação de serviços de TIC altamente especializados, que deverão ser realizados por perfis profissionais com expertise e conhecimento técnico adequados para a execução dos serviços contratados, de modo a garantir a adequada continuidade da prestação dos serviços de TIC com qualidade, atender efetivamente e eficazmente as necessidades institucionais requeridas, assegurar o alcance dos objetivos pretendidos, promover o contínuo ganho de eficiência, propiciar a segurança e a disponibilidade dos recursos de TIC corporativos e possibilitar a eficiência satisfatória na prestação dos serviços tecnológicos, e, com isso, contribuir para o cumprimento da missão institucional, promovendo assim a celeridade da consecução das atividades administrativas e negociais.

1.6.4. Nesse sentido, há que destacar algumas especificidades tecnológicas requeridas pelo MME que deverão ser inseridas e observadas no escopo desta Contratação, a saber:

- Customização da ferramenta de ITSM implantada no MME, ou seja, adequação à nova contratação;
- Atualização e manutenção da ferramenta de ITSM implantada e customizada, durante a execução do contrato;
- Customização, atualização e manutenção das demais ferramentas de gestão de serviços de TIC implantadas no MME;
- Customização da ferramenta de monitoramento de serviços de TIC implantada, ou seja, adequação à nova contratação;
- Atualização e manutenção da ferramenta monitoramento de serviços de TIC implantada e customizada, durante a execução do contrato;
- Customização, atualização e manutenção das demais ferramentas de monitoramento de serviços de TIC implantadas no MME;
- Atualização e manutenção das bases históricas consolidadas;
- Continuidade da melhoria dos serviços de TIC, por meio da elaboração, implementação e implantação de processos e/ou projetos;
- Proposição da evolução da capacidade gerencial dos serviços de TIC alcançada pela Área de TIC;
- Disponibilidade de perfil profissional administrativo (preposto) para tratar de questões administrativas contratuais, ou seja, não técnicas;
- Disponibilidade de ambiente adequado para a realização dos serviços de monitoramento NOC e SOC, nas instalações da empresa contratada, em conformidade com as especificações prevista no Termo de Referência e seus Anexos;
- Quantitativo e complexidade das entregas determinadas (serviços e documentos) pelo MME, conforme previsto no Termo de Referência e seus Anexos;
- Dimensionamento da infraestrutura tecnológica organizacional;
- Quantitativo e complexidade de níveis de serviços a serem observados e cumpridos;
- Criticidade dos Sistemas da Informação corporativos a serem suportados e sustentados; e

- Disponibilidade de estrutura de atendimento e demais requisitos dispostos no Termo de Referência e seus Anexos, relacionada à Central de Serviços de TIC do MME, em Nível 1, no ambiente da empresa contratada; e
- Outras.

1.6.5. Ademais, é importante salientar que o valor de referência orienta que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência, considerando o histórico de quantitativo de pessoal do contrato atual que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, não contemplando, na totalidade, os requisitos propostos pela Contratação pretendida pelo MME, isto é, não engloba todas as necessidades tecnológicas delimitadas para atender as necessidades do MME.

1.6.6. Nesse entendimento, caso sejam utilizados somente os valores de referência estabelecidos pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, e atualizados pela Portaria SGD/ME nº 4.886/2022, nota-se que a licitação tende a ser deserta, ou seja, quando a licitação é convocada e não aparece nenhum interessado, por se tratar de inadequação entre o volume de serviços/volume de requisitos requeridos pela contratação e o(s) valor(es) estimados, ou ainda por estabelecer preços de referência dos serviços contratados inexequíveis, comparados aos preços médios praticados pelo mercado especializado para os serviços similares ou iguais, sem que haja proporcionalidade entre o esforço despendido para a execução do(s) serviço(s) e o valor(es) pago(s) da execução deste serviço(s).

1.6.7. Outro fator há mencionar diz respeito à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato a ser firmado pelo MME, diante da natureza do Objeto e dos requisitos solicitados/requeridos pelo MME, fundamentais para o atendimento de suas necessidades, que permeia uma vigência de 24 (vinte e quatro) meses, considerando que esta Contratação:

- Possui um modelo com complexidade elevada, o que demanda da empresa um período de imersão na Contratante, com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços;
- Requer um dimensionamento adequado da vigência contratual, já que necessita de um tempo de comissionamento, de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização destes recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da Contratante;
- Apresenta complexidade técnica e logística; e
- Necessita de adequação dos recursos humanos e tecnológicos, procedimentos e processos à execução dos serviços, assegurando a estabilidade mínima necessária para que a Contratada execute adequadamente os serviços esperados.

1.6.8. Por todo o exposto, esta Equipe entende ser essencial e necessária a realização da pesquisa de preços, amparada pela IN seges/ME nº 73/2020, a qual encontra-se disposta neste Anexo I deste Estudo, com vistas a encontrar valores estimados que contemplem, com assertividade, todos os requisitos tecnológicos e seu respectivos quantitativos e níveis pretendidos por esta Contratação, e, principalmente, necessários para atender as necessidades tecnológicas, administrativas e negociais do MME, cujos requisitos foram delimitados com base em levantamentos, estudos e análises para manter a continuidade dos serviços prestados, aumentar a maturidade dos serviços de TIC organizacional, ampliar a governança de TIC institucional, estabelecer *compliance*, propiciar a segurança dos dados corporativos, fortalecer a área de segurança da informação, atender as necessidades reprimidas, gerir a administração, a operação e o suporte a rede, atender satisfatoriamente os usuários internos e externos de TIC, possibilitar a disponibilidade do ambiente computacional e manter a aderência aos instrumentos legais e/ou normativos vigentes.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. O procedimento administrativo para a realização da pesquisa de preços da presente Contratação está fundamentado nas diretrizes elencadas na IN Seges/ME nº 73/2020 e nas demais legislações vigentes que norteiam as contratações públicas de TIC.

2.2. O artigo 3º da IN Seges/ME nº 73/2020 dispõe que a pesquisa de preços será materializada em documento que conterá, no mínimo:

- Identificação do agente responsável pela cotação;
- Caracterização das fontes consultadas;
- Série de preços coletados;
- Método matemático aplicado para a definição do valor estimado; e
- Justificativas para a metodologia utilizada, em especial para a desconsideração de valores inexequíveis, inconsistentes e excessivamente elevados, se aplicável.

2.3. Além disso, a IN Seges/ME nº 73/2020 define os seguintes parâmetros a serem utilizados na pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e a contratação de serviços em geral, empregados de forma combinada ou não:

- Painel de Preços**, disponível no endereço eletrônico gov.br/paineldeprecos, desde que as cotações refiram-se a aquisições ou a contratações firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;
- Aquisições e contratações similares de outros entes públicos** firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;
- Dados de pesquisa publicada em mídia especializada** de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório, contendo a data e hora de acesso; ou
- Pesquisa direta com fornecedores** mediante solicitação formal de cotação, desde que os orçamentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório.

2.4. Seguindo as determinações legais vigentes, esta Equipe de Planejamento da Contratação realizou a pesquisa e a análise de preços para a Contratação pretendida por meio de pesquisa de contratações similares em outros órgão da Administração Pública extraída do Portal de Compras do Governo Federal (Comprasnet), da média dos preços dos itens de serviço extraída do Painel de Preços Governamental e da cotação de preços no mercado especializado em TIC.

2.5. Assim, para a realização da pesquisa de contratações similares nos órgãos da Administração Pública, utilizou-se como fonte de pesquisa o Painel de Preços, os quais foram aplicados filtros do tipo:

- Tipo painel** - Serviços;
- Nome do Material (PDM)** - informado o nome do serviço a ser pesquisado, a saber, "CATSER 26980", "CATSER 27014", "Central de Serviços de TIC", "Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC" e "valor fixo mensal";
- Modalidade** - Pregão Eletrônico;
- Ano da compra** - 2021 e 2022;
- Esfera** - Federal; e

f) **Período da Compra** - Comprado nos últimos 12 (doze) meses.

2.6. Ademais, foram realizadas consultas e pesquisas no Portal de Compras do Governo Federal (Comprasnet), por meio dos sítios relacionados abaixo:

- a) [http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/ConsultaLicitacoes/ConsLicitacao\\_texto.asp](http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/ConsultaLicitacoes/ConsLicitacao_texto.asp) - Identificar as aquisições para os serviços que serão Objeto da Contratação;
- b) <http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/Pregao/ata0.asp> - Identificar os Itens e o Objeto da Contratação e o conjunto de dados para cálculo da média de preços;
- c) <https://www2.comprasnet.gov.br/siasnet-atasrp/public/pesquisarLicitacaoSRP.do?sessionId=0AD7A89C97F88696391A183304EF5705?method=iniciar> - Validar os itens da Ata no caso de Sistema de Registro de Preço (SRP); e
- d) [http://www.comprasnet.gov.br/consultalicitacoes/ConsLicitacao\\_Filtro.asp](http://www.comprasnet.gov.br/consultalicitacoes/ConsLicitacao_Filtro.asp) - Obter edital, termo de referência e demais anexos da contratação.

2.7. Então, baseadas nos normativos vigentes, as contratações de TIC devem ser precedidas de pesquisa de preço, de modo a demonstrar a viabilidade técnica e econômica, a vantajosidade econômica, aliada ao ganho de eficiência para os entes públicos, a fim de cumprir as suas missões negociais.

2.8. Destarte, especificamente para as contratações dos serviços de atendimento a usuários de TIC e de operações de infraestrutura de TIC devem ser consideradas, ainda, as premissas da Portaria da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME) nº 6.432, de 15 de junho de 2021, a qual orienta que o modelo proposto por esta utilize, como base para a estimativa de preços, o quantitativo e o perfil de pessoal de cada categoria de serviço, o Mapa de Pesquisa Salarial de Referência e a Planilha Simplificada para a Estimativa do Valor Mensal do Serviço, sumarizada num Fator-K máximo (único para todas as categorias), padronizado pela SGD e também outros itens de custos envolvidos não atrelados aos perfis, como *software*, licenças e outros.

2.9. Em função disso, a Portaria supracitada estabelece alguns requisitos para a realização da pesquisa de preços, dentre os quais está a utilização da Planilha Salarial de Referência publicada pela SGD periodicamente, com vistas a estabelecer uma fonte confiável e robusta para a precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.

2.10. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da IN Seges/ME nº 73/2020, com o intuito de desonerar os órgãos e as entidades da Administração Pública da realização de procedimento adicional para a composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais. Entretanto, os órgãos e as entidades que utilizarem insumos, perfis ou valores diferentes daqueles divulgados pela SGD deverão proceder à pesquisa de preços complementar para estes insumos, perfis ou valores.

2.11. Portanto, no sentido de estimar o custo total da Contratação pretendida pelo MME, foram realizadas análises e pesquisas de preços para a alternativa de Solução escolhida como viável para atender as necessidades do MME, considerando os aspectos legais e técnicos, qual seja, **Alternativa nº 3 - Solução Viável nº 1 - Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por valor fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva**, a fim de delimitar o valor total para tal Contratação, assim como o valor máximo de cada Item de serviço que compõe a Solução de TIC a ser contratada, dentro da média de preços praticada pelos órgãos públicos e/ou pelo mercado especializado em TIC, com vistas a atender as necessidades tecnológicas corporativas com a minimização dos gastos públicos, mas sem comprometer os padrões de qualidades, para propiciar ao MME um ambiente de TIC seguro e disponível e possibilitar a celeridade na execução das atividades institucionais e, como isso, facilitar a tomada de decisão.

### 3. DA METODOLOGIA UTILIZADA PARA A OBTENÇÃO DOS PREÇOS DE REFERÊNCIA OU DOS PREÇOS ESTIMADOS DA LICITAÇÃO

3.1. A estimativa de preços da Contratação requerida pelo MME baseou-se nas determinações previstas no inciso I do art. 2º da IN Seges/ME nº 73/2020.

I - preço estimado: valor obtido a partir de método matemático aplicado em série de preços coletados, podendo desconsiderar, na sua formação, os valores inexequíveis, inconsistentes e os excessivamente elevados;

3.2. A coleta de preços foi fundamentada nos incisos I, II e IV do art. 5º da IN Seges/ME nº 73/2020, quais sejam, Paineis de Preços do Poder Executivo Federal, projetos similares de outros entes da Administração Pública e por intermédio de pesquisa direta com fornecedores do mercado especializado em TIC para complementar a análise de preços, devido a variação nos valores firmados nas contratações públicas para a prestação dos serviços de atendimento a usuários TIC e de operação de Infraestrutura de TIC requerida pelo MME.

3.3. Dessa forma, considerando que as fontes de pesquisa de preços nem sempre possuem dados homogêneos, ou seja, os valores podem variar notadamente e trazer preços médios acima do mercado, bem como é possível que os preços utilizados no cálculo da média possam ser inferiores aos praticados no mercado especializado, fica evidente a necessidade de uma análise que elimine extremos superiores e inferiores de preços.

3.4. Diante disso, tornam-se necessários que os dados coletados sejam avaliados estatisticamente, utilizando como parâmetros a Média, a Mediana, a Média Saneada e o Coeficiente de Variação, com vistas a evitar o sobrepreço ou o preço inferior ao praticado no mercado especializado em TIC.

3.5. Os preços dos Pregões de outros entes da Administração Pública nem sempre mantêm a homogeneidade entre um Pregão e outro, principalmente para contratações que contemplam vários itens ou, como no caso desta Contratação, em que o valor fixo mensal dos itens de serviço que compõem a Solução de TIC a ser contratada está atrelado ao quantitativo de perfis profissionais e a qualificação destes perfis, os quais estão diretamente ligados a especificidade do ambiente de TIC de cada órgão e aos recursos de TIC contidos nele, como também contabiliza a quantidade de usuários, a oferta de ferramentas de gerenciamento de TIC e a implementação, a implantação, a customização, a manutenção, a sustentação e/ou a atualização das bases históricas consolidadas ou não implantadas e os níveis mínimos de serviços exigidos. Cabe salientar ainda, que a empresa licitante pode reduzir o preço de determinado item e aumentar o outro na composição de seu preço final para participar do certame.

3.6. Nesse sentido, o uso da Média simples de 03 (três) preços públicos não reflete os preços praticados no mercado especializado em TIC e pode resultar no sobrepreço ou no preço inexequível dos itens que compõem a Solução de TIC, além de poder ocasionar a elevação do preço médio.

3.7. Ainda nessa vertente, ressalta-se que os dados coletados são extremamente heterogêneos e podem induzir a uma estimativa superior ao preço praticado no mercado especializado e até mesmo em preços inexequíveis, o que requer o uso da Média e da Mediana como método para definir o preço estimado da licitação, tendo como referência a especificidade dos itens de serviço a serem contratados, vinculados a aferição dos resultados pré-estabelecidos, ao volume dos serviços requeridos e aos respectivos perfis profissionais necessários, tanto em quantidade como na devida especificação técnica da qualificação de cada perfil (nível, escolaridade e certificações) para atender as necessidades do MME, dada a diversidade tecnológica do seu ambiente de TIC, que reflete na alta criticidade e/ou alta complexidade dos serviços técnicos a serem prestados para suportar, manter, sustentar e monitorar os recursos de TIC contidos neste ambiente.

3.8. Em função da diversidade tecnológica, da volumetria dos serviços e do quantitativo de usuários dos serviços de TIC para a execução das tarefas organizacionais inerentes a cada órgão, que resulta em variados dimensionamentos de necessidades organizacionais no âmbito do Serviço Público, há uma tendência de produzir variações entre os dados coletados, já que cada órgão requer quantitativo de perfis profissionais e qualificação destes profissionais (nível, escolaridade e certificações) específicos, com capacidade técnica para prestar os serviços técnicos de TIC para manter o seu ambiente de TIC disponível e seguro e garantir a qualidade dos serviços prestados, de maneira a promover a melhoria e a evolução contínua, e, com isso, aumentar a governança de TIC a maturidade institucional.

3.9. Ademais, o art. 6º da IN-SEGES nº 73/2020 estabelece como método de cálculo a Média, a Mediana ou o Menor dos Valores Obtidos para fins de estimativas de preços:

Art. 6º Serão utilizados, como métodos para obtenção do preço estimado, a média, a mediana ou o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços, desde que o cálculo incida sobre um conjunto de três ou mais preços, oriundos de um ou mais dos parâmetros de que trata o art. 5º, desconsiderados os valores inexequíveis, inconsistentes e os excessivamente elevados.

3.10. O Coeficiente de Variação é utilizado para sanar o problema de valores extremos ou inexequíveis e basear a análise dos preços a partir de parâmetros robustos que eliminem extremos superiores e inferiores, na qual a sua utilização não induz ao uso de preços elevados, pelo contrário, este parâmetro tem como objetivo identificar os valores inexequíveis, inconsistentes e os excessivamente elevados, conforme preconizado no art. 6º da IN Seges nº 73/2020 supracitada.

3.11. Tal Coeficiente refere-se a um elemento homogeneizador de amostras e é calculado pela divisão do Desvio Padrão pela Média, em que quanto menor o Coeficiente de Variação mais homogêneo será o conjunto de dados, enquanto que, quanto maior for o valor do Coeficiente de Variação mais heterogêneo será o conjunto de dados.

3.12. Portanto, é importante salientar que o uso do Coeficiente de Variação tem como objetivo evitar que preços demasiadamente elevados sejam considerados no cálculo da média de preços.

3.13. A maior parte da literatura técnica considera que um Coeficiente de Variação menor ou igual a 25% (vinte e cinco por cento) indica uma amostra homogênea, ou seja, os valores extremos não influenciam no preço médio, que poderá ser utilizado como parâmetro para a estimativa.

3.14. Logo, um Coeficiente de Variação maior do que 25% (vinte e cinco por cento) indica uma amostra heterogênea, ou seja, os valores extremos influenciam o Preço Médio e a Mediana, então, esta não é influenciada pelos valores extremos e deverá ser utilizada para fins de estimativa de preços.

3.15. Assim sendo, o preço de mercado é mais bem representado pela Média ou Mediana, uma vez que constituem medidas de tendência central e, dessa forma, representam de uma forma mais robusta os preços praticados no mercado.

3.16. Além disso, foi considerada no método de cálculo a Média Saneada, que tem como objetivo realizar uma avaliação crítica dos preços obtidos na pesquisa de preços, a fim de descartar valores que apresentem grandes variações em relação aos demais.

3.17. Desse modo, a Média Saneada estabelece o Limite Superior e o Limite Inferior de preços estimados e consiste na régua de corte dos preços com sobrepeço ou inexequíveis.

3.18. O Limite Superior estabelece o limite superior de preços em relação a média do Pregão que está sendo analisado, no qual este valor pode ser utilizado para balizar o valor máximo aceitável para determinado bem/serviço e evitar uma média acima dos preços praticados no mercado, e os valores acima deste limite podem ser expurgados do cálculo.

3.19. O Limite Inferior é a diferença da Média e o Desvio Padrão e estabelece o Limite Inferior de preços em relação a Média do Pregão que está sendo analisado.

3.20. O Tribunal de Contas da União (TCU) orienta que sejam utilizados métodos de cálculos que resultem em uma análise mais robusta dos preços. No Acórdão nº 3.068/2010-Plenário, encontra-se expresso que o preço de mercado é mais bem representado pela Média ou Mediana, uma vez que estas constituem medidas de tendência central e, dessa forma, representam de uma forma mais robusta os preços praticados no mercado.

3.21. Por fim, é importante salientar que a estimativa de preços é responsabilidade da Equipe de Planejamento da Contratação, conforme estabelecido no art. 20 da IN SGD nº 01/2019.

Art. 20. A estimativa de preço da contratação deverá ser realizada pelo Integrante Técnico com o apoio do Integrante Administrativo para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 5, de 27 de junho de 2014, e suas atualizações, que versa sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

#### 4. DAS ETAPAS DE OBTENÇÃO DOS PREÇOS DE REFERÊNCIA OU PREÇOS ESTIMADOS DA LICITAÇÃO

4.1. Em face das disposições legais citadas, este Estudo recorreu para a obtenção dos preços de referência ou do preço estimado da Contratação Pretendida, cuja metodologia engloba a Média, a Mediana e os demais parâmetros estatísticos associados a elas, a saber, Coeficiente de Variação, Média Saneada, Limite superior e Limite Inferior, a qual foi realizada em 3 (três) etapas, conforme as disposições descritas a seguir.

a) **1ª Etapa** - Consiste em:

- Obter os preços públicos e os preços cotados pelo mercado especializado em TIC para os itens a serem licitados;
- Calcular o Desvio Padrão;
- Calcular a Média de Preços;
- Calcular o Coeficiente de Variação dos Preços; e
- Calcular a Mediana.

b) **2ª Etapa** - Consiste em:

- Determinar o tipo de valor a ser considerado, ou seja, se Média ou Mediana;
- Determinar o Limite Superior; e
- Determinar o Limite Inferior.

c) **3ª Etapa** - Consiste em:

- Avaliar se o preço do Pregão, utilizado como parâmetro, poderá ser considerado no cálculo do preço médio.

#### 4.2. CÁLCULO DO DESVIO PADRÃO

4.2.1. O Desvio Padrão (DP) é uma medida que expressa o grau de dispersão de um conjunto de dados, ou seja, indica o quanto um conjunto de dados é uniforme. Quanto mais próximo de 0 (zero) for o Desvio Padrão, mais homogêneo são os dados.

4.2.2. No cálculo do Desvio Padrão, serão excluídos os preços elevados e inexequíveis.

$$DP = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - M_A)^2}{n}}$$

**Sendo:**

$\Sigma$  - Somatório de todos os valores do conjunto de dados, desde a primeira posição (i=1) até a posição n;  
 $x_i$  - Valor na posição i no conjunto de dados;  
**MA** - Média aritmética dos dados; e  
**n** - Quantidade de dados.

**4.3. CÁLCULO DA MÉDIA**

4.3.1. O cálculo da Média é realizado pela divisão da soma de todos os termos ou dos preços pelo número total de termos ou preços.

$$\text{MÉDIA} = \frac{\text{Soma dos termos}}{\text{número de termos}}$$

**Sendo:**

**S** - Soma dos termos; e  
**n** - Número de termos.

**4.4. CÁLCULO DA MEDIANA**

4.4.1. A Mediana representa o valor central de um conjunto de dados.

4.4.2. Desse modo, para encontrar o valor da Mediana é necessário colocar os valores em ordem crescente ou decrescente.

4.4.3. Assim, quando o número de elementos de um conjunto é par, a Mediana é encontrada pela média dos 2 (dois) valores centrais, com isso, esses valores são somados e divididos por 2 (dois).

**4.5. CÁLCULO DO COEFICIENTE DE VARIAÇÃO (%)**

4.5.1. Quanto ao critério de fixação do preço estimado/referencial utilizou-se como parâmetro para a definição do método a ser utilizado o cálculo da medida de dispersão denominada Coeficiente de Variação (CV).

4.5.2. O Coeficiente de Variação fornece a oscilação dos dados obtidos em relação à média e quanto menor for o seu valor, mais homogêneos serão os dados pesquisados.

$$\text{COEFICIENTE DE VARIAÇÃO} = \left( \frac{\text{MÉDIA}}{\text{DESVIO PADRÃO}} \right) \times 100$$

**4.6. MÉTODO A SER UTILIZADO - MÉDIA OU MEDIANA**

4.6.1. Se o percentual do Coeficiente de Variação for menor que 25% (vinte e cinco por cento), o método utilizado será a Média e, se o percentual do Coeficiente de Variação for maior que 25% (vinte e cinco por cento), o método utilizado será a Mediana.

PERCENTUAL DE COEFICIENTE DE VARIAÇÃO E MÉTODO A SER UTILIZADO	
PERCENTUAL DO COEFICIENTE DE VARIAÇÃO	MÉTODO A SER UTILIZADO
< 25%	Média
> 25%	Mediana

Tabela 1 (ANEXO I) - Percentual de Coeficiente de Variação e Método a ser utilizado

**4.7. MÉDIA SANEADA**

4.7.1. A Média Saneada é um método bastante prático de homogeneização de amostra que reduz a dispersão dos dados, reduzindo o Coeficiente de Variação e possibilitando o uso seguro da Média como medida de tendência central, representativa do preço de mercado.

4.7.2. A Média Saneada consiste em estabelecer o Limite Superior e o Limite Inferior dos preços de um determinado Pregão em relação à média de preços, cujo objetivo é identificar valores que distorcem do conjunto de dados da amostra e que podem comprometer no cálculo da média de preços.

4.7.3. Os cálculos dos Limites Superior e Inferior é realizado conforme o exposto a seguir:

- **Limite Superior** = desvio padrão + média; e
- **Limite Inferior** = média - desvio padrão.

#### 5. DO MÉTODO UTILIZADO PARA A DEFINIÇÃO DO VALOR ESTIMADO DA LICITAÇÃO PARA A CONTRATAÇÃO

5.1. A metodologia de cálculo para a definição do valor estimado da licitação para a Contratação pretendida foi a utilização da Média e da Média, associadas a outros parâmetros estatísticos com o Coeficiente de Variação, a Média Saneada, o Limite Superior e o Limite Inferior, conforme estatui a IN Seges/ME nº 73/2020, considerando que a pesquisa encontrou mais de 3 (três) amostras de preços e, após análise, verificou-se que são similares ao objeto pleiteado, mas que a quantidade de usuários, o quantitativo de perfis profissionais, a qualificação dos perfis profissionais, a alta criticidade e a especificidade do ambiente de TIC do MME, bem como as particularidades técnicas ofertadas em cada serviço faz com que haja variação dos preços.

5.2. Por conseguinte, o Pregão Eletrônico utilizará a Média e a Mediana de preços registradas na pesquisa de preços de contratações similares de outros entes públicos, realizada no Portal Comprasnet e no Painel de Preços, assim como na cotação de preços do mercado especializado em TIC, as quais definiram o preço médio de cada item de serviço que compõe a Solução de TIC a ser contratada, como também o valor total estimado da Contratação em tela.

#### 6. DO MODELO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC DO MME

6.1. A Contratação requerida pelo MME obedecerá o Modelo de Contratação de Prestação dos Serviços de TIC disposto na Tabela 2 (ANEXO I) deste Estudo.

6.2. Dessa maneira, o novo Modelo de Contratação dos Serviços de TIC do MME correlaciona o Modelo de Contratação dos Serviços de TIC implantado no MME, abrangido no Contrato nº 21/2017 vigente, com as determinações previstas no Modelo de Contratação dos Serviços de TIC estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

6.3. Os serviços de TIC a que se refere o citado Modelo corresponde aos serviços técnicos de Atendimento a Usuários de TIC e de Operação de Infraestrutura de TIC.

6.4. Os serviços de e Atendimento a Usuários de TIC e de Operação de Infraestrutura de TIC são agrupados em Categorias de Serviço.

6.5. As Categorias de Serviço são divididas em Itens de Serviços técnicos por área de abrangência de TIC chamadas de "Áreas Especializadas", as quais delimitam, respectivamente, os perfis profissionais para a execução das atividades abrangentes.

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC DO MME						
GRUPO	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno (TECSUP-02)
				2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior (TECMAN-03)
			Gerenciamento de Serviços de TIC	3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação (GERSUP)
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Sustentação de Aplicações	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior (ASO-03)
				5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior (ASUPCOMP-03)
			Armazenamento e <i>Backup</i>	6	Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i>	Analista de Suporte Computacional - Sênior (ASUPCOMP-03)
			Sustentação de Banco de Dados	7	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior (ABD-03)
			Administração de Dados	8	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior (ABD-03)
			Conectividade e Comunicação	9	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior (ARED-03)
				10	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior (TECRED-03)
			Segurança de TIC	11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Administrador em Segurança da Informação - Sênior (ASEG-03)
			Gerenciamento de Serviços de TIC	12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior (ASUPCOMP-03)
				13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (GERINF)
				14	Serviços Técnicos de Gerência de segurança da informação	Gerente de Segurança da Informação (GERSEG)
			Monitoramento de Serviços de TIC	15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em Segurança da Informação Operacional - Júnior (ASEG-01)
				16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em Segurança da Informação Conformidade - Júnior (ASEG-01)

\*1) A Unidade de Serviço Especializado denominada "Central de Serviços de TIC" engloba os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC.  
 \*2) Os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC são descritos como "Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC".  
 \*3) Os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC compreendem os Serviços de Atendimento aos Usuários e de Suporte Técnico aos Usuários.  
 \*4) A Unidade de Serviço Especializado denominada "Infraestrutura de TIC" engloba os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC.

\*5) Os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC são descritos como "Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC".

\*6) Os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC.

\*7) Os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, de Monitoramento de Ambiente de TIC, de Manutenção Programada, de Manutenção Emergencial e de Melhoria Contínua.

**Tabela 2 (ANEXO I) - Modelo de Contratação de Prestação dos Serviços de TIC do MME**

#### 7. DA DESCRIÇÃO DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC

- 7.1. A Solução de TIC a ser contratada será composta de itens de serviço, conforme preconiza a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, em harmonia com modelo de prestação dos serviços de manutenção e de sustentação do ambiente de TIC implantado no MME.
- 7.2. Com base no disposto no Subitem 11.26.4 da citada Portaria, a unidade de medida deve ser VAL/MÊS, que corresponde ao valor fixo mensal a ser pago durante o período de vigência do contrato.
- 7.3. A vigência contratual para a prestação dos serviços técnicos de Atendimento a Usuários e de Operação de Infraestrutura de TIC, em função da natureza do Objeto, será de, no mínimo, 24 meses, admitindo-se prorrogações. Esse prazo adotado deverá ser justificado no Termo de Referência, conforme disposto no Subitem 9.3.6.
- 7.4. No caso da Contratação requerida pelo MME, a quantidade mensal de cada serviço contratado será de 1 (uma) unidade, enquanto a quantidade total será de 24 (vinte e quatro) meses.
- 7.5. A Tabela 3 (ANEXO I) descreve os itens da Solução de TIC a ser contratada e as respectivas quantidades necessárias para atender as necessidades tecnológicas do MME, quanto à continuidade da prestação dos referidos serviços técnicos de TIC.

DESCRIÇÃO DOS ITENS QUE COMÕEM A SOLUÇÃO DE TIC DO MME							
ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	26980	VAL/MÊS	1	24
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	27014		1	24

**Tabela 3 (ANEXO I) - Descrição dos Itens que compõem a Solução de TIC do MME**

#### 8. DOS PRESSUPOSTOS DA PORTARIA SGD/ME Nº 6.432/2021 PARA A PESQUISA DE PREÇOS DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

- 8.1. Após estudo e análise, conforme exposto no presente Estudo, a Equipe de Planejamento da Contratação procedeu a escolha da alternativa Solução Viável factível para celebrar a contratação requerida pelo MME, qual seja, **Alternativa nº 3 - Solução Viável nº 1 - Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva**, uma vez que esta demonstrou viabilidade técnica e econômica, ganho de eficiência e aderência aos normativos legais vigentes, a fim de atender as necessidades tecnológicas requeridas pelo MME.
- 8.2. Nesse contexto, procedeu-se a pesquisa de preços para a Solução de TIC descrita pela Solução Viável escolhida para efetivar a contratação, haja vista a comprovação da vantajosidade econômica e da economicidade para Administração Pública, atrelada ao atendimento das necessidades tecnológicas, administrativas e negociais do Ministério.
- 8.3. Por fim, esta pesquisa de preços foi orientada pelos pressupostos constantes na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, devido ao modelo de contratação de prestação dos serviços de TIC ser de uso obrigatório para todos os órgãos do SISP, do qual o MME é integrante na condição de Órgão Setorial, em harmonia com as disposições legais expressas na IN Seges/ME nº 73/2020, na IN-SGD nº 01/2019 e nas demais legislações cabíveis vigentes.

#### 8.4. PERFIS PROFISSIONAIS

- 8.4.1. Os perfis profissionais que atuarão nas diferentes Categorias de Serviço são padronizados para possibilitar a publicação periódica de pesquisa salarial pela SGD, em que cada perfil profissional possui uma característica e um propósito de atuação.
- 8.4.2. Os perfis profissionais foram definidos em consonância com o dimensionamento do volume mensal de serviços e apresentam diferentes especialidades de atuação para compor a equipe técnica, de modo a atender as necessidades tecnológicas requeridas pelo MME.
- 8.4.3. Assim sendo, os perfis profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da Contratação, e serão utilizados, exclusivamente, na Fase de Planejamento da Contratação e para o apoio ao processo de avaliação de vantajosidade, no momento da eventual prorrogação contratual.

#### 8.5. PLANILHA SALARIAL DE REFERÊNCIA

- 8.5.1. A Planilha Salarial de Referência publicada pela SGD periodicamente visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para a precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.
- 8.5.2. Nesse contexto, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da IN Seges/ME nº 73/2020, com vistas a desonerar os órgãos e as entidades da Administração Pública da realização de procedimento adicional para a composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.
- 8.5.3. Entretanto, os órgãos e as entidades que utilizarem insumos, perfis ou valores diferentes daqueles divulgados pela SGD deverão proceder a pesquisa de preços complementar para estes insumos, perfis e/ou valores.

#### 8.6. MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA OS SERVIÇOS DE TIC DA CONTRATAÇÃO

- 8.6.1. Os custos unitários dos perfis profissionais requeridos pelo MME a serem adotados na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço constam da Tabela 4 (ANEXO I) deste Estudo, fundamenta no ANEXO II da citada Portaria.
- 8.6.2. O Fator-k a ser utilizado é de 2,35 (dois inteiros e trinta e cinco centésimos), conforme determinação constante na Portaria SGD/ME nº 4.668/2022.



8.6.3. Os perfis profissionais e os valores salariais dos profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do Valor de Referência da Contratação, e serão utilizados exclusivamente, na Fase de Planejamento da Contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

8.6.4. Enfim, os perfis profissionais descritos no Mapa dos Perfis Profissionais do MME - Tabela 4 (ANEXO I) encontram-se dispostos no Código Brasileiro de Ocupação (CBO).

MAPA DOS PERFIS PROFISSIONAIS DO MME				
ID	*CBO DE REFERÊNCIA	CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL	DESCRIÇÃO DO PERFIL	VALOR SALARIAL (R\$)
1	3172-10	TECSUP-02	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	1.798,48
2	3132-20	TECMAN-03	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	2.670,74
3	1425-30	GERSUP	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	9.632,96
4	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de Suporte Computacional - Sênior	6.590,90
5	2123-5	ABD-03	Administrador de Banco de Dados - Sênior	9.929,10
6	2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	8.341,05
7	2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	7.105,84
8	3133-05, 3133-10	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	2.943,70
9	1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	16.582,20
10	2123-20	ASEG-01	Administrador em Segurança da Informação Operacional - Júnior	4.798,15
11	2123-20	ASEG-03	Administrador em Segurança da Informação de Conformidade - Sênior	11.581,68
12	1425-25	GERSEG	Gerente de Segurança da Informação	18.369,88
* CBO (Código Brasileiro de Ocupação).				

Tabela 4 (ANEXO I) - Mapa dos Perfis Profissionais do MME

#### 8.7. PLANILHA SIMPLIFICADA PARA A ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

8.7.1. Baseada na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço demonstrada no ANEXO A da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e na Portaria SGD/ME nº 4.668/2022, a Planilha 1 (ANEXO I) deste Estudo refere-se a Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço para a Contratação em tela.

8.7.2. Nesse sentido, para a composição da Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço do MME realizou-se a correlação entre o modelo de prestação dos serviços da Contratação vigente com as premissas estabelecidas nas Portarias supracitadas, com a delimitação dos serviços, das categorias de serviço, dos itens de serviço e dos respectivos perfis profissionais que abrangerão o Objeto da Contratação para a prestação dos Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários e de Operação de Infraestrutura de TIC.

PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS							
CATEGORIA DE SERVIÇO						FATOR K= 2,35	
GRUPO	SERVIÇO	ITEM	PERFIL PROFISSIONAL	SALÁRIO DE REFERÊNCIA (A) (R\$)	QUANTIDADE (B) (R\$)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL DO PERFIL (C) (R\$)	CUSTO TOTAL MENSAL POR PERFIL (D = C X B) (R\$)
1	Atendimento a Usuários de TIC	1	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno (TECSUP-02)	1.798,48	6	4.226,43	25.358,57
		2	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior (TECMAN-03)	2.670,74	5	6.276,24	31.381,20
		3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação (GERSUP)	9.632,96	1	22.637,46	22.637,46
2	Operação de Infraestrutura de TIC	4	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior (ASO-03)	8.341,05	2,5	19.601,47	49.003,67
		5	Analista de suporte computacional - Sênior (ASUPCOMP-03)	6.590,90	3,5	15.488,62	54.210,15
		6	Administrador de Banco de Dados - Sênior (ABD-03)	9.929,10	2,5	23.333,39	58.333,46
		7	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior (ARED-03)	7.105,84	1,5	16.698,72	25.048,09
		8	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior (TECRED-03)	2.943,70	1,5	6.917,70	10.376,54
		9	Administrador em Segurança da Informação - Sênior (ASEG-03)	11.581,68	2,5	27.216,95	68.042,37
		10	Administrador em Segurança da Informação - Júnior (ASEG-01)	4.798,15	6	11.275,65	67.653,92
		11	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (GERINF)	16.582,20	1	38.968,17	38.968,17
		12	Gerente de Segurança da Informação (GERSEG)	18.369,88	1	43.169,22	43.169,22
QUANTITATIVO TOTAL EQUIPE (E)							34
CUSTO TOTAL MENSAL (F) (R\$)							494.182,80
CUSTO TOTAL ANUAL (G) (R\$)							5.930.193,65
CUSTO TOTAL (H) (R\$) (24 MESES)							11.860.387,30
*1) Custo Unitário Mensal do Perfil = Salário de Referência x Fator K.							
*2) Custo Total Mensal por Perfil = Custo Unitário Mensal do Perfil x quantidade.							

Planilha 1 (ANEXO I) - Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço

8.7.3. Em conclusão, foi encontrado o valor fixo mensal de referência (Itens 1 e 2) foi de **R\$ 494.182,80 (quatrocentos e noventa e quatro mil e cento e oitenta e dois reais e oitenta centavos)**, que perpez o valor anual de referência de **R\$ 5.930.193,65 (cinco milhões e novecentos e trinta mil e cento e noventa e três reais e sessenta e cinco centavos)** e o valor total, em 24 meses, de **R\$ 11.860.387,30 (onze milhões e oitocentos e sessenta mil e trezentos e oitenta e sete reais e trinta centavos)** para a Contratação pretendida.

8.7.4. VALOR DE REFERÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

8.7.4.1. O valor de referência estipula um valor base para a Contratação, já que a configuração deste Modelo viabiliza uma composição de perfis ajustada com a demanda do Órgão, sobretudo com a necessidade de dispor de perfis especializados de cada Categoria de Serviço para realizarem com eficiência as atividades ou os serviços técnicos, preservando os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), a fim de manter continuamente o ambiente de TIC seguro e disponível.

8.7.4.2. Cabe citar que a utilização do Fator-K único tem como objetivo apenas levantar o custo máximo que seria admitido para o pagamento de cada contrato, não significando a fixação de valores ou do Fator-K que deve ser efetivamente ofertado pelas licitantes.

8.7.4.3. Dessa forma, o Custo de Referência (Cp) de cada perfil profissional é calculado pela Fórmula 1 (ANEXO I) deste Estudo.

Cp = Sp . Fator K

Em que:  
Cp - Custo de Referência do perfil (p) no mês;  
Sp - Valor mensal da remuneração do perfil "p"; e  
Fator-K - Valor máximo divulgado periodicamente pela SGD.

Fórmula 1 (ANEXO I) - Custo de Referência (Cp)

8.7.4.4. A Tabela 5 (ANEXO I) apresenta os cálculos para encontrar o Custo de Referência de cada unidade de perfil profissional para a Contratação em tela.

CÁLCULO DO CUSTO DE REFERÊNCIA DE CADA UNIDADE DE PERFIL PROFISSIONAL DA CONTRATAÇÃO				
ITEM	PERFIL PROFISSIONAL	CUSTO DE REFERÊNCIA DO PERFIL (A) (R\$)	FATOR K (B)	CUSTO DE REFERÊNCIA - Cp (C = A X B) (R\$)
01	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	1.798,48	2,35	4.226,43
02	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	2.670,74		6.276,24
03	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	9.632,96		22.637,46
04	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	8.341,05		19.601,47
05	Analista de Suporte Computacional - Sênior	6.590,90		15.488,62
06	Analista de Suporte Computacional - Sênior	6.590,90		15.488,62
07	Administrador de Banco de Dados - Sênior	9.929,10		23.333,39
08	Administrador de Banco de Dados - Sênior	9.929,10		23.333,39
09	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	7.105,84		16.698,72
10	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	2.943,70		6.917,70
11	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	11.581,68		27.216,95
12	Analista de suporte computacional - Sênior	6.590,90		15.488,62
13	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	16.582,20		38.968,17
14	Gerente de Segurança da Informação	18.369,88		43.169,22
15	Administrador em Segurança da Informação - Júnior	4.798,15		11.275,65
16	Administrador em Segurança da Informação - Júnior	4.798,15		11.275,65

Tabela 5 (ANEXO I) - Cálculo do Custo de Referência de cada unidade de perfil profissional para a Contratação

8.7.4.5. Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi)

8.7.4.5.1. Tendo encontrado o Custo de Referência (Cp) por perfil profissional, pode-se encontrar o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi), com base no quantitativo (Qp) e no Custo (Cp) de para cada Categoria, conforme Fórmula 2 (ANEXO I) deste Estudo.

VEMCi = ΣQp x Cp

Em que:  
VEMCi - Valor Estimado Mensal da Categoria (i); e

Qp - Quantitativo de profissionais para o perfil (p).

Fórmula 2 (ANEXO I) - Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi)

8.7.4.5.2. A Tabela 6 (ANEXO I) apresenta os cálculos para encontrar o Valor Estimado Mensal dos Serviços da Contratação em tela.

CÁLCULO DO VALOR ESTIMADO MENSAL DOS SERVIÇOS BASEADO NO PREÇO DE REFERÊNCIA				
ITEM	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTITATIVO DO PERFIL (QP) (A)	CUSTO DE REFERÊNCIA (Cp) (B) (R\$)	VALOR ESTIMADO MENSAL DE CADA SERVIÇO (C = A X B) (R\$)
01	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	6	4.226,43	25.358,57
02	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5	6.276,24	31.381,20
03	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1	22.637,46	22.637,46
04	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2,5	19.601,47	49.003,67
05	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5	15.488,62	23.232,92
06	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5	15.488,62	23.232,92
07	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1,5	23.333,39	35.000,08
08	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1	23.333,39	23.333,39
09	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1,5	16.698,72	25.048,09
10	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1,5	6.917,70	10.376,54
11	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	2,5	27.216,95	68.042,37
12	Analista de suporte computacional - Sênior	0,5	15.488,62	7.744,31
13	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	38.968,17	38.968,17
14	Gerente de Segurança da Informação	1	43.169,22	43.169,22
15	Administrador em Segurança da Informação - Júnior	3	11.275,65	33.826,96
16	Administrador em Segurança da Informação - Júnior	3	11.275,65	33.826,96
VALOR ESTIMADO MENSAL DOS SERVIÇOS (R\$)				494.182,80

Tabela 6 (ANEXO I) - Cálculo do Valor Estimado dos Serviços baseado no Preço de Referência

8.7.4.5.3. Assim, o valor estimado mensal de referência dos serviços da Contratação em tela é de **R\$ 494.182,80 (quatrocentos e noventa e quatro mil e cento e oitenta e dois reais e oitenta centavos)**.

8.7.4.5.4. Desse modo, com o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi) calculado, obtém-se o Valor Estimado Mensal dos Serviços (VEMS) conforme Fórmula 3 (ANEXO I) deste Estudo.

<b>VEMS = <math>\sum</math>(VEMCi) + Qoutros</b>
<b>Em que:</b>
<b>VEMS</b> - Valor Estimado Mensal do Contrato;
<b>VEMCi</b> - Valor Estimado Mensal da Categoria(i); e
<b>Qoutros</b> - Estimativa mensal de outros itens de custo não atrelados aos perfis, como por exemplo, os custos com <i>software</i> e <i>hardware</i> .
<b>Fórmula 3 (ANEXO I) - Valor Estimado Mensal dos Serviços (VEMS)</b>

8.7.4.5.5. A Tabela 7 (ANEXO I) apresenta os cálculos para encontrar o Valor Estimado Mensal das Categorias de Serviço da Contratação e o valor estimado mensal do contrato.

CÁLCULO DO VALOR ESTIMADO MENSAL DOS SERVIÇOS BASEADO NO PREÇO DE REFERÊNCIA										
ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	ITEM	PERFIL PROFISSIONAL	VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL DE CADA PERFIL DE SERVIÇO (R\$)	CATEGORIA DE SERVIÇO (Ci)	VALOR ESTIMADO MENSAL DE CADA CATEGORIA DE SERVIÇO (VMECi) (R\$)	VALOR FIXO MENSAL DE REFERÊNCIA (R\$)	VALOR ANUAL DE REFERÊNCIA (R\$)	VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA (24 MESES) (R\$)
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	01	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	25.358,57	Suporte ao Usuário	79.377,22	79.377,64	952.526,63	1.905.053,26

CÁLCULO DO VALOR ESTIMADO MENSAL DOS SERVIÇOS BASEADO NO PREÇO DE REFERÊNCIA																
ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	ITEM	PERFIL PROFISSIONAL	VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL DE CADA PERFIL DE SERVIÇO (R\$)	CATEGORIA DE SERVIÇO (Ci)	VALOR ESTIMADO MENSAL DE CADA CATEGORIA DE SERVIÇO (VMEci) (R\$)	VALOR FIXO MENSAL DE REFERÊNCIA (R\$)	VALOR ANUAL DE REFERÊNCIA (R\$)	VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA (24 MESES) (R\$)						
			03	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	31.381,20											
			04	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	22.637,46											
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	05	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	49.003,67	Sustentação de Aplicações	72.236,59	414.805,59	4.977.667,02	9.955.334,05						
			06	Analista de Suporte Computacional - Sênior	23.232,92											
			08	Analista de Suporte Computacional - Sênior	23.232,92	Armazenamento e Backup	23.232,92									
			10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	35.000,08	Sustentação de Banco de Dados	35.000,08									
			11	Administrador de Banco de Dados - Sênior	23.333,39	Administração de Dados	23.333,39									
			10	Analista de Redes e de Comunicação de Dados- Sênior	25.048,09	Conectividade e Comunicação	35.424,63									
			11	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	10.376,54											
			12	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	68.042,37	Segurança de TIC	68.042,37									
			13	Analista de Suporte Computacional - Sênior	7.744,31	Gerenciamento de Serviços de TIC	89.881,70									
			14	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	38.968,17											
			15	Gerente de Segurança da Informação	43.169,22											
			16	Administrador em Segurança da Informação - Júnior	33.826,96	Monitoramento de Serviços de TIC	67.653,92									
			17	Administrador em Segurança da Informação - Júnior	33.826,96											
			VALOR ESTIMADO MENSAL DO CONTRATO (R\$)								494.182,80	494.182,80	5.930.193,65	11.860.387,30		

Tabela 7 (ANEXO I) - Cálculo do Valor Estimado dos Serviços baseado no Preço de Referência

8.7.4.5.6. Então, os valores estimados mensais de Categoria de Serviço da referida Contratação encontra-se descrito na Tabela 7 (ANEXO I).

8.7.4.5.8. Sendo assim, o Item de serviço 1 - Central de Serviços TIC apresentou o valor fixo mensal de referência de R\$ 79.377,64 (setenta e nove mil e trezentos e sete reais e vinte e sessenta e quatro centavos), o valor anual de R\$ 952.526,63 (novecentos e cinquenta e dois mil e quinhentos e vinte e seis reais e sessenta e três centavos) e o valor total de referência, para 24 meses, de R\$ 1.905.053,26 (um milhão e novecentos e cinco mil e cinquenta e três reais e vinte e seis centavos), enquanto o Item de Serviço 2 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC denotou o valor fixo mensal de referência de R\$ 414.805,59 (quatrocentos e quatorze mil e oitocentos e cinco reais e cinquenta e nove centavos), que per fez o valor fixo anual de referência de R\$ 4.977.667,02 (quatro milhões e novecentos e setenta e sete mil e seiscentos e sessenta e sete reais e dois centavos) e o valor total de referência, para 24 meses, de R\$ 9.955.334,05 (nove milhões e novecentos e cinquenta e cinco mil e trezentos e trinta e quatro reais e cinco centavos).

8.7.4.5.9. Portanto, o valor fixo mensal (Itens 1 e 2) de referência é de R\$ 494.182,80 (quatrocentos e noventa e quatro mil e cento e oitenta e dois reais e oitenta centavos), que perfaz o valor anual (Itens 1 e 2) de referência de R\$ 5.930.193,65 (cinco milhões e novecentos e trinta mil cento e noventa e três reais e sessenta e cinco centavos) e o valor (Itens 1 e 2), para 24 meses, de R\$ 11.860.387,30 (onze milhões e oitocentos e sessenta mil e trezentos e oitenta e sete reais e trinta centavos).

8.7.4.5.10. Destaca-se que a estimativa mensal de outros itens de custo não atrelados aos perfis (Qoutros) deverá possuir memória de cálculo que referencie os detalhamento dos preços e dos custos associados, com vistas a permitir a análise por parte da Equipe de Planejamento, tanto durante a Fase de Planejamento da Contratação, quanto na Fase de Seleção do Fornecedor.

8.7.4.5.11. Nesse contexto, o quantitativo, os perfis e a pesquisa salarial dos profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação, e serão utilizados exclusivamente, na Fase de Planejamento da Contratação e para o apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

#### 8.8. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

8.8.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

8.8.2. A Planilha de Custos e Formação de preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula a estimativa apresentada pelo órgão contratante na Fase de Planejamento da Contratação.

8.8.3. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem-hora e tampouco por postos de trabalho:

- a) Não é permitido exigir da contratada, na Planilha de Custos e Formação de Preços, a quantidade mínima, perfis ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;
- b) A fiscalização do contrato não poderá envolver análise de Planilha de Custos e Formação de Preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;
- c) A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos; e
- d) Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) previamente estabelecidos, conforme disposto na Seção 12.2 da Portaria SGD nº 6.432/2020, sendo vedado a distribuição, o controle e a supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

8.8.4. Conforme a estrutura mínima estabelecida no modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, explicitado no ANEXO B da referida Portaria, a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços para a referida Contratação encontra-se disposta na Planilha 1 (ANEXO II) deste Estudo, a qual deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no Objeto da Contratação.

8.8.5. Assim sendo, os componentes de custos que integram a referida Planilha são:

- a) **Custo de Pessoal** - Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais independente do regime ou da modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovacionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, dos encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço;
- b) **Custos com *software*** - Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de *software* que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, *softwares* de *analytics* ou de inteligência artificial, dentre outras;
- c) **Custos com recursos de computação** - Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, *middlewares*, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação;
- d) **Custos com equipamentos** - Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, *tokens*, mídias, gerador de sinal, dentre outros; e
- e) **Custos com serviços de informações** - Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de *mentoring*, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

8.8.6. Por fim, os componentes de formação do preço que integram a Planilha são:

- a) **Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)** - Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores interno e externos considerados na precificação; e
- b) **Cobertura Tributária** - Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa.

## 9. DOS PROCEDIMENTOS UTILIZADOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇOS PARA A DETERMINAÇÃO DO VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

9.1. A presente pesquisa de preços seguiu as orientação contidas nos normativos vigentes, sendo realizada com base nos requisitos tecnológicos definidos para a Solução de TIC a ser contratada, mediante análise comparativa com a pesquisa de contratações similares em outros órgão da Administração Pública extraída do Portal de Compras do Governo Federal (Comprasnet) e da média dos preços dos itens de serviço extraída do Painel de Preços Governamental, que correspondem a pesquisa de preços públicos e da cotação de preços no mercado especializado em TIC.

### 9.2. PESQUISA DE PREÇOS PÚBLICOS

9.2.1. A pesquisa de preços públicos foi realizada e extraída no Painel de Preços e no Portal Comprasnet.

#### 9.2.2. PESQUISA DE PREÇOS REALIZADA E EXTRAÍDA NO PAINEL DE PREÇOS

9.2.2.1. Trata-se da pesquisa de preços dos Itens de Serviço que compõem a Solução de TIC a ser contratada, com vistas a encontrar a média de preços praticados pelos órgãos públicos para cada item ser contratado, como também para estimar o valor total da Contratação.

9.2.2.2. Ao final da pesquisa realizada no Painel de Compras (SEI [0619248](#)) e da análise dos preços encontrados, obteve-se a Média e a Mediana dos Itens de Serviço que compõem a Solução de TIC requerida pelo MME, conforme demonstrado na Tabela 8 (ANEXO I).

PREÇOS PÚBLICOS - MÉDIA E MEDIANA DE PREÇOS DO PAINEL							
ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO NO PAINEL DE PREÇOS	CATSER	MÉTRICA	PAINEL DE PREÇOS	
						MÉDIA	MEDIANA
						VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Central de Serviços de TIC	26980	VAL/MÊS*	189.927,15	11.159,88
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO DO ITEM 1 (R\$)						189.927,15	
VALOR ANUAL MÉDIO DO ITEM 1 (R\$) (12 MESES)						2.279.125,80	
VALOR TOTAL MÉDIO DO ITEM 1 (R\$) (24 MESES)						4.558.251,60	
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	27014	VAL/MÊS*	457.391,62	35.943,60
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO DO ITEM 2 (R\$)						457.391,62	
VALOR ANUAL MÉDIO DO ITEM 2 (R\$) (12 MESES)						5.488.699,44	
VALOR TOTAL MÉDIO DO ITEM 2 (R\$) (24 MESES)						10.977.398,88	
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO (ITENS 1 E 2) ESTIMADO (R\$)						647.318,77	
VALOR TOTAL MÉDIO (ITENS 1 E 2) ESTIMADO (R\$) (12 MESES)						7.767.825,24	
VALOR TOTAL MÉDIO (ITENS 1 E 2) ESTIMADO (R\$) (24 MESES)						15.535.650,48	
*1) A Métrica para pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados é o VAL/MÊS (Valor Fixo Mensal).							
*2) O prazo da Contratação requerida pelo MME é de 24 (vinte e quatro) meses.							
*3) A Central de Serviços de TIC equivale aos serviços de Atendimento a Usuários de TIC.							
*4) Os Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC equivalem aos Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, os quais que englobam a Unidade de Serviço Especializado denominada de "Infraestrutura de TIC".							

Tabela 8 (ANEXO I) - Preços Públicos - Média e Mediana de Preços do Pannel

9.2.2.3. Ante o exposto, o **Item de serviço 1 - Central de Serviços TIC** apresentou o valor fixo mensal médio de **R\$ 189.927,15 (cento e oitenta e nove mil e novecentos e vinte e sete reais e quinze centavos)** e a mediana no valor fixo mensal de **R\$ 11.159,88 (onze mil e cento e cinquenta e nove reais e oitenta e oito centavos)**, enquanto o **Item de Serviço 2 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC** denotou o valor fixo médio mensal de **R\$ 457.391,62 (quatrocentos e cinquenta e sete mil e trezentos e noventa e um reais e sessenta e dois centavos)** e a mediana do valor fixo mensal de **R\$ 35.943,60 (trinta e cinco mil e novecentos e quarenta e três reais e sessenta centavos)**.

9.2.2.4. O desembolso anual para o **Item de Serviço 1 - Central de Serviços TIC** equivale a **R\$ 2.279.125,80 (dois milhões e duzentos e setenta e nove mil e cento e vinte e cinco reais e oitenta centavos)** e para o **Item de Serviço 2 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC** corresponde a **R\$ 5.488.699,44 (cinco milhões e quatrocentos e oitenta e oito mil e seiscentos e noventa e nove reais e quarenta e quatro centavos)**.

9.2.2.5. Assim, para o prazo de 24 meses, o valor médio estimado do **Item 1 - Central de Serviços TIC** foi de **R\$ 4.558.251,60 (quatro milhões e quinhentos e cinquenta e oito mil e duzentos e cinquenta e um reais e sessenta centavos)**, enquanto o valor para o **Item 2 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC** foi de **R\$ 10.977.398,88 (dez milhões e novecentos e setenta e sete mil e trezentos e noventa e oito reais e oitenta e oito centavos)**.

9.2.2.6. Portanto, o valor fixo mensal total médio (**Itens 1 e 2**) é de **R\$ 647.318,77 (seiscentos e quarenta e sete mil e trezentos e dezoito reais e setenta e sete centavos)**, que perfaz o valor anual total médio (**Itens 1 e 2**) de **R\$ 7.767.825,24 (sete milhões e setecentos e sessenta e sete mil e oitocentos e vinte e cinco reais e vinte e quatro centavos)** e o valor total médio (**Itens 1 e 2**), para 24 meses, de **R\$ 15.535.650,48 (quinze milhões e quinhentos e trinta e cinco mil e seiscentos e cinquenta reais e quarenta e oito centavos)**.

9.2.3. PESQUISA DE PREÇOS REALIZADA NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES SIMILARES DE OUTROS ENTES PÚBLICOS

9.2.3.1. Trata-se da pesquisa de preços dos itens iguais e/ou similares aos itens pretendidos para o Objeto desta Contratação em estudo realizada no Portal Comprasnet, a fim de delimitar os preços públicos praticados no âmbito da Administração Pública, contratados por meio da modalidade de licitação denominada Pregão, na forma Eletrônica.

9.2.3.2. A Tabela 9 (ANEXO I) apresenta os preços públicos médios encontrados mediante pesquisa de contratações de outros órgãos da Administração Pública iguais e/ou similares aos itens de serviço que compõem a Solução de TIC em estudo, licitados por meio da modalidade Pregão, na forma Eletrônica (SEI nºs [0625210](#), [0624635](#) e [0668936](#)).

PREÇOS PÚBLICOS MÉDIOS - CONTRATAÇÕES SIMILARES DE OUTROS ENTES PÚBLICOS MEDIANTE PREGÃO ELETRÔNICO												
ID	ITEM	UASG	ORGÃO	DATA DO PREGÃO	PREGÃO	MÉTRICA	QUANTIDADE DE PERFIS/QUANTIDADE DE MESES CONTRATADA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS PESQUISADOS	QUANTIDADE DE PERFIS/QUANTIDADE DE MESES REQUERIDA NA CONTRATAÇÃO DO MME	VALOR FIXO MENSAL CONTRATADO (R\$)	VALORES EQUIVALENTES A QUANTIDADE DE PERFIS REQUERIDA NA CONTRATAÇÃO DO MME (12 PERFIS)		
										VALOR FIXO MENSAL EQUIVALENTE (R\$)	VALOR ANUAL (12 MESES) EQUIVALENTE (R\$)	VALOR TOTAL (24 MESES) EQUIVALENTE (R\$)
ITEM 1 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC												
1	1	240010	Ministério das Relações Exteriores (MRE)	15/06/2022	PE 01/2022	VAL/MÊS	30 perfis/24 meses	12 Perfis/24 meses	99.791,67	39.916,67	479.000,02	958.000,03
2	1	290002	Defensoria Pública da União (DPU)	21/06/2022	PE 54/2022		41 perfis/12 meses		303.379,60	88.794,03	1.065.528,34	2.131.056,68
3	2, 3 e 4	393001	Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)	08/06/2022	PE 04/2022		22 perfis/24 meses		204.339,47	111.457,89	1.337.494,71	2.674.989,43
4	1	344041	Fundação Cultural Palmares	01/06/2022	PE 03/2022		2 perfis/12 meses		10.319,76	61.918,56	743.022,72	1.486.045,44

5	1	440001	Ministério do Meio Ambiente (MMA)	26/07/2022	PE 05/2022	14 perfis/12 meses	104.166,67	89.285,72	1.071.428,61	2.142.857,21		
VALOR MÉDIO (ITEM 1) (R\$)							144.399,43	78.274,57	939.294,88	1.878.589,76		
ITEM 2 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRESTRUTURA DE TIC												
ID	ITEM	UASG	ÓRGÃO	DATA DO PREGÃO	PREGÃO	MÉTRICA	QUANTIDADE DE PERFIS/QUANTIDADE DE MESES CONTRATADA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS PESQUISADOS	QUANTIDADE DE PERFIS/QUANTIDADE DE MESES REQUERIDA NA CONTRATAÇÃO DO MME	VALOR FIXO MENSAL CONTRATADO (R\$)	VALORES EQUIVALENTES A CORRELAÇÃO COM A QUANTIDADE DE PERFIS REQUERIDA NA CONTRATAÇÃO MME (22 PERFIS)		
										VALOR FIXO MENSAL EQUIVALENTE (R\$)	VALOR ANUAL (12 MESES) EQUIVALENTE (R\$)	VALOR TOTAL (24 MESES) EQUIVALENTE (R\$)
2	1	290002	Defensoria Pública da União (DPU)	21/06/2022	PE 54/2022	VAL/MÊS	13 perfis/12 meses	22 Perfis/24 meses	236.785,84	400.714,50	4.808.574,04	9.617.148,08
4	1 e 5 a 13	393001	Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)	08/06/2022	PE 04/2022		28 perfis/24 meses		405.760,49	318.811,81	3.825.741,76	7.651.483,53
6	2	344041	Fundação Cultural Palmares	01/06/2022	PE 03/2022		4 perfis/12 meses		48.846,50	268.655,75	3.223.869,00	6.447.738,00
7	2 a 9	440001	Ministério do Meio Ambiente (MMA)	26/07/2022	PE 05/2022		15 perfis/12 meses		221.066,67	324.231,11	3.890.773,33	7.781.546,67
8	1 a 6	240010	Ministério das Relações Exteriores (MRE)	15/06/2022	PE 04/2022		39 perfis/12 meses		472.999,93	266.820,47	3.201.845,68	6.403.691,36
VALOR MÉDIO (ITEM 2) (R\$)									277.091,89	315.846,73	3.790.160,76	7.580.321,53
VALOR TOTAL MÉDIO (R\$) (ITENS 1 E 2)									421.491,32	394.121,30	4.729.455,64	9.458.911,28
*1) 24 meses - Representa a vigência da contrato a ser firmado pelo MME.												
*2) De modo a estabelecer um parâmetro comparativo entre a Contratação pretendida pelo MME com as demais contratações públicas listadas nesta Tabela, utilizou-se a quantidade de perfis com a métrica "unidade" para encontrar o valor fixo mensal equivalente de cada contratação pesquisada em relação à Contratação requerida. Assim, procedeu-se do mesmo modo para encontrar os valores anuais e totais equivalentes.												
*3) O valor total médio (Itens 1 e 2), para 24 meses, encontrado (R\$ 9.488.911,28), assim como os valores fixo mensal total médio (Itens 1 e 2) (R\$ 394.121,30) e o valor total anual médio (Itens 1 e 2) (R\$ 4.729.455,64) deverão ser desconsiderados por apresentarem os valores médios estimados muito inferiores aos valores de referência, calculados com base no mapa de pesquisa salarial de referência da Portaria SGD/ME nº 6.432/21 e, também, muito abaixo dos valores encontrados em pesquisa de preços realizadas no Painel de Preços e no mercado especializado. Esse resultado deve-se ao fato de que nessa pesquisa não foram comparadas as particularidades de prestação dos serviços, tais como: atividades a serem desenvolvidas pelos perfis, carga horária, conhecimentos e experiências exigidas para os serviços do MME, insumos acessórios a prestação do serviço, quantidade de recursos de TIC, tipo e nível de perfis escolhidos, dentre outros.												

Tabela 9 (ANEXO I) - Preços Públicos Médios - Contratações Similares de Outros Entes Públicos mediante Pregão Eletrônico

9.2.3.3. Assim sendo, o **Item de Serviço 1 - Central de Serviços TIC** apresentou o valor fixo mensal médio de **R\$ 78.274,57 (setenta e oito mil e duzentos e setenta e quatro reais e cinquenta e sete centavos)**, o valor anual médio de **R\$ 939.294,88 (novecentos e trinta e nove mil e duzentos e noventa e quatro reais e oitenta e oito centavos)** e o valor total médio, para 24 meses, de **R\$ 1.878.589,76 (um milhão e oitocentos e setenta e oito mil e quinhentos e oitenta e nove reais e setenta e seis centavos)**, enquanto o **Item de Serviço 2 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC** denotou o valor fixo mensal médio de **R\$ 315.846,73 (trezentos e quinze mil e oitocentos e quarenta e seis reais e setenta e três centavos)**, o valor anual médio de **R\$ 3.790.160,76 (três milhões e setecentos e noventa mil e cento e sessenta reais e setenta e seis centavos)** e o valor total médio, para 24 meses, de **R\$ 7.580.321,53 (sete milhões e quinhentos e oitenta mil e trezentos e vinte e um reais e cinquenta e três centavos)**.

9.2.3.4. Portanto, o valor fixo médio total estimado (**Itens 1 e 2**) para a Contratação em tela foi de **R\$ 394.121,30 (trezentos e noventa e quatro mil e cento e vinte e um reais e trinta centavos)**, que perfaz o valor anual total médio (**Itens 1 e 2**) de **R\$ 4.729.455,64 (quatro milhões e setecentos e vinte e nove mil e quatrocentos e cinquenta e cinco reais e sessenta e quatro centavos)** e o valor total médio (**Itens 1 e 2**), para 24 meses, de **R\$ 9.458.911,28 (nove milhões e quatrocentos e cinquenta e oito mil e novecentos e onze reais e vinte e oito centavos)**.

9.3. COTAÇÃO DE PREÇOS NO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC

9.3.1. Trata-se da pesquisa de preços realizada no mercado especializado em TIC, de modo a compor os preços dos Itens de Serviço da Solução de TIC a ser contratada, com o objetivo de promover a homogeneidade entre os preços praticados no mercado especializado de TIC e os preços públicos, já que os valores dos preços cotados pelo mercado contemplam, na íntegra, todas as necessidades e suas especificidades requeridas pelo MME, tanto em quantidade como em qualidade.

9.3.2. A cotação de preços no mercado especializado em TIC foi motivada a fim de conferir com assertividade o valor total estimado para o Objeto a ser contratado pelo Ministério, haja vista a variação nos valores firmados nos contratos públicos para a prestação dos serviços de atendimento a usuários de TIC e de operação de infraestrutura de TIC, uma vez que a composição do preço estimado da contratação engloba o quantitativo de perfis profissionais e a qualificação destes perfis em função das particularidades de cada órgão, como a criticidade e a complexidade do ambiente de TIC, o quantitativo e o tipo de recursos tecnológicos contidos nele, as bases históricas consolidadas, o quantitativo de usuários, os tipos e níveis de perfis escolhidos, as atividades e os serviços de TIC estabelecidas no Catálogo de Serviços da organização, enfim, os serviços contratados por cada órgão deverão atender às suas necessidades específicas.

9.3.3. A Tabela 10 (ANEXO I) expressa os valores dos preços fixos dos serviços cotados pelos fornecedores do mercado especializado em TIC para a Solução de TIC em estudo.



COTAÇÃO DE PREÇOS DO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC

ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE MÁXIMA	PREÇOS MÉDIOS COTADOS NO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC				
						VALOR FIXO MENSAL (R\$)				MÉDIA
						HEPTA (SEI 0691424) (SEI 0724350)	CONNECTCOM (SEI 0691014) (SEI 0724349)	STEFANINI (SEI 0691010) (SEI 0724665)	G4F (SEI 0697165) (SEI 0725421)	VALOR (R\$)
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	1	24	102.017,31	105.994,25	98.628,97	143.128,35	112.442,22
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	1	24	566.266,48	396.842,42	558.690,76	471.142,75	498.235,60
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO DOS ITENS 1 E 2 (R\$)						668.283,79	502.836,67	657.319,74	614.271,10	610.677,82
VALOR ANUAL MÉDIO DO ITEM 1 (R\$)						1.224.207,60	1.271.931,02	1.183.547,69	1.717.540,20	1.349.306,62
VALOR ANUAL MÉDIO DO ITEM 2 (R\$)						6.795.197,76	2.543.862,04	6.704.289,16	5.653.712,94	5.978.827,23
VALOR ANUAL MÉDIO DOS ITENS 1 E 2 (R\$)						8.019.405,48	6.034.040,02	7.887.836,85	7.371.253,14	7.328.133,85
VALOR TOTAL MÉDIO DO ITEM 1 (R\$) (24 MESES)						2.448.415,20	4.762.109,00	2.367.095,38	3.435.080,40	2.698.613,25
VALOR TOTAL MÉDIO DO ITEM 2 (R\$) (24 MESES)						13.590.395,52	9.524.218,00	13.408.578,32	11.307.425,88	11.957.654,45
VALOR TOTAL MÉDIO DOS ITENS 1 E 2 (R\$) (24 MESES)						16.038.810,96	12.068.080,04	15.775.673,71	14.742.506,28	14.656.267,70

\*1) As quantidades mínimas e máximas são expressas em mês.

Tabela 10 (ANEXO I) - Cotação de Preços do Mercado Especializado em TIC

9.3.4. Diante do demonstrado, o valor fixo mensal médio cotado pelo mercado especializado para o Item de Serviço 1 - Atendimento a Usuários de TIC é de R\$ 112.442,22 (cento e doze mil e quatrocentos e quarenta e dois reais e vinte e dois centavos), que perfaz o valor anual médio de R\$ 1.349.306,62 (um milhão e trezentos e quarenta e nove mil e trezentos e seis reais e sessenta e dois centavos) e o valor médio, para 24 meses, de R\$ 2.698.613,25 (dois milhões e seiscentos e noventa e oito mil e seiscentos e treze reais e vinte e cinco centavos), enquanto o valor fixo mensal médio cotado para o Item de Serviço 2 - Operação de Infraestrutura de TIC é de R\$ 498.235,60 (quatrocentos e noventa e oito mil e duzentos e trinta e cinco reais e sessenta centavos), que perfaz o valor anual médio de R\$ 5.978.827,23 (cinco milhões e novecentos e setenta e oito mil e oitocentos e vinte e sete reais e vinte e três centavos) e o valor médio, para 24 meses, de R\$ 11.957.654,45 (onze milhões e novecentos e cinquenta e sete mil e seiscentos e cinquenta e quatro reais e quarenta e cinco centavos).

9.3.5. Portanto, o valor fixo mensal total médio (Itens 1 e 2) estimado da referida Contratação cotado pelo mercado especializado em TIC é de R\$ 610.677,82 (seiscentos e dez mil e seiscentos e setenta e sete reais e oitenta e dois centavos), que perfaz o valor anual total médio (Itens 1 e 2) estimado de R\$ 7.328.133,85 (sete milhões e trezentos e vinte e oito mil e cento e trinta e três reais e oitenta e cinco centavos) e o valor total médio (Itens 1 e 2) estimado, para 24 meses, de R\$ 14.656.267,70 (quatro milhões e seiscentos e cinquenta e seis mil e duzentos e sessenta e sete reais e setenta centavos).

10. DA ANÁLISE DE PREÇOS DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC

- 10.1. Refere-se a análise da pesquisa de preços efetivada para cada Item que compõe a Solução de TIC requerida pelo MME, a fim de definir o preço de referência ou estimado deste(s).
- 10.2. Os preços de referência ou estimados calculados para cada Item a ser contratado estão dispostos na Tabela 11 (ANEXO I) - Consolidação dos Preços de Referência dos Itens que compõem a Solução de TIC em estudo, constante no Item 13 deste ANEXO.
- 10.3. Nos Subitens de 10.3.1 e 10.3.2 encontram-se discriminados os preços públicos e os preços de mercado que compõem os cálculos do Desvio Padrão, da Média, do Coeficiente de Variação, da Mediana, do Método utilizado para a delimitação de preço e da Média Saneada de cada Item de Serviço que forma a Solução de TIC em estudo.

10.3.1. ITEM 1 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

10.3.1.1. A Tabela 11 (ANEXO I) explicita os preços públicos e os preços praticados no mercado especializado em TIC utilizados para calcular o preço médio ou estimado que balizará a licitação do Item 1 da Solução de TIC em estudo.

ITEM 1 - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC												
MAPA DE PREÇOS		VALOR DE REFERÊNCIA	PAINEL DE PREÇOS	PREÇOS PÚBLICOS	PREÇOS PRATICADOS NO MERCADO	ANÁLISE DO ITEM						
				PREGÕES ELETRÔNICOS	MÉDIA	DESVIO PADRÃO (R\$) (A)	MÉDIA (R\$) (B)	CV	MEDIANA (R\$)	MÉTODO	MÉDIA SANEADA (R\$)	
				MÉDIA							LIMITE SUPERIOR (LS) (A) + (B)	LIMITE INFERIOR (LI) (B) - (A)
ITEM	QUANTIDADE	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)							
1	1	79.377,22	189.927,15	*	112.442,22	46.330,33	127.248,86	36%	112.442,22	MEDIANA	173.579,19	80.918,53

Tabela 11 (ANEXO I) - Mapa de Preços do Item 1 - Análise e Cálculos



10.3.1.2. Com base na metodologia utilizada e nas análises previstas na Tabela 11 (ANEXO I), verificou-se que será utilizado o valor obtido pela Mediana para estimar o valor do Item 1, qual seja, **R\$ 112.442,22 (cento e doze mil e quatrocentos e quarenta e dois reais e vinte e dois centavos)**.

10.3.1.3. \*O valor obtido por meio da média dos preços públicos foi desconsiderado por apresentar o valor total médio estimado muito inferior ao valor de referência, calculado com base no mapa de pesquisa salarial de referência da Portaria SGD/ME nº 6.432/21 e, ainda, por apresentar valor muito abaixo dos valores encontrados em pesquisa de preços realizadas no Painel de Preços e no mercado especializado em TIC. Esse resultado deve-se ao fato de que nessa pesquisa não foi possível comparar as particularidades da prestação dos serviços, tais como: atividades a serem desenvolvidas pelos perfis, carga horária, conhecimentos e experiências exigidas para os serviços do MME, tipos e níveis de perfis escolhidos, insumos acessórios a prestação do serviço, dentre outros

10.3.2. ITEM 2 - INFRAESTRUTURA DE TIC - SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

10.3.2.1. A Tabela 12 (ANEXO I) explicita os preços públicos e os preços praticados no mercado especializado em TIC utilizados para calcular o preço médio ou estimado que balizará a licitação do Item 2 da Solução de TIC em estudo.

ITEM 2 - SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC												
MAPA DE PREÇOS		VALOR DE REFERÊNCIA	PAINEL DE PREÇOS	PREÇOS PÚBLICOS	PREÇOS PRATICADOS NO MERCADO	ANÁLISE DO ITEM						
				PREGÕES ELETRÔNICOS	MÉDIA	DESVIO PADRÃO (R\$) (A)	MÉDIA (R\$) (B)	CV	MEDIANA (R\$)	MÉTODO	MÉDIA SANEADA (R\$)	
			MÉDIA	MÉDIA							LIMITE SUPERIOR (LS) (A) + (B)	LIMITE INFERIOR (LI) (B) - (A)
ITEM	QUANTIDADE	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)							
2	1	414.805,60	457.391,62	*	498.235,60	34.062,64	456.810,94	7%	457.391,62	MÉDIA	490.873,57	422.748,30

Tabela 12 (ANEXO I) - Mapa de Preços do Item 2 - Análise e Cálculos

10.3.2.2. Com base na metodologia utilizada e nas análises previstas na Tabela 12 (ANEXO I), verificou-se que será utilizado o valor obtido pela Média para estimar o valor do Item 1, qual seja, **R\$ 456.810,94 (quatrocentos e cinquenta e seis mil e oitocentos e dez reais e noventa e quatro centavos)**.

10.3.2.3. \*O valor obtido por meio da média dos preços públicos foi desconsiderado por apresentar o valor total médio estimado muito inferior ao valor de referência, calculado com base no mapa de pesquisa salarial de referência da Portaria SGD/ME nº 6.432/21 e, ainda, por apresentar valor muito abaixo dos valores encontrados em pesquisa de preços realizadas no Painel de Preços e no mercado especializado em TIC. Esse resultado deve-se ao fato de que nessa pesquisa não foi possível comparar as particularidades da prestação dos serviços, tais como: atividades a serem desenvolvidas pelos perfis, carga horária, conhecimentos e experiências exigidas para os serviços do MME, tipos e níveis de perfis escolhidos, insumos acessórios a prestação do serviço, dentre outros.

11. DA CONSOLIDAÇÃO DOS PREÇOS MÉDIOS

11.1. A Tabela 13 (ANEXO I) demonstra a consolidação dos preços médios pesquisados e estimados, assim como o método utilizado para a determinação dos preços de referência ou estimados que balizarão a licitação da Contratação da Solução de TIC em estudo, sendo utilizados os preços públicos e os preços praticados pelo mercado especializado em TIC.

CONSOLIDAÇÃO DOS PREÇOS DE MÉDIOS DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC DA CONTRATAÇÃO														
ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	MÉTRICA	MÉTODO	VALOR ESTIMADO (R\$)							
							VALOR DE REFERÊNCIA		PREÇOS MÉDIOS					
									PAINEL DE PREÇOS		CONTRATAÇÕES SIMILARES		MERCADO ESPECIALIZADO	
							VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	1	24	Mês	Mediana	79.377,22	1.905.053,26	189.927,15	4.558.251,60	78.274,57	1.878.589,76	112.442,22	2.698.613,25
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC				Média	414.805,59	9.955.334,05	457.391,62	10.977.398,88	315.846,73	7.580.321,53	498.235,60	11.957.654,45
VALOR FIXO MENSAL DE REFERÊNCIA OU MÉDIO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (ITENS 1 E 2) (R\$)							494.182,80		647.318,77		394.121,30		610.677,82	
VALOR ANUAL DE REFERÊNCIA OU MÉDIO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (ITENS 1 E 2) (R\$)							5.930.193,65		7.767.825,24		4.729.455,64		7.328.133,85	
VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA OU MÉDIO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (ITENS 1 E 2) (24 MESES) (R\$)							11.860.387,30		15.535.650,48		9.458.911,28		14.656.267,70	
VALOR FIXO MENSAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)													79.377,22	

VALOR FIXO MENSAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	414.805,59
VALOR FIXO MENSAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	494.182,80
VALOR ANUAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	952.526,63
VALOR ANUAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	4.977.667,02
VALOR ANUAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	5.930.193,65
VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	1.905.053,26
VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	9.955.334,05
VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA ESTIMADO PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	11.860.387,30
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	189.927,15
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	457.391,62
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	647.318,77
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	2.279.125,80
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	5.488.699,44
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	7.767.825,24
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	4.558.251,60
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	10.977.398,88
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO DO PAINEL DE PREÇOS PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	15.535.650,48
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	78.274,57
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	315.846,73
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	394.121,30
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	939.294,88
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	3.790.160,76
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	4.729.455,64
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	1.878.589,76
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	7.580.321,53
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO DAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	9.458.911,28
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	112.442,22
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	498.235,60
VALOR FIXO MENSAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	610.677,82
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	1.349.306,62
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	5.978.827,23
VALOR ANUAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	7.328.133,85
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	2.698.613,25
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	11.957.654,45
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO PELO MERCADO ESPECIALIZADO EM TIC PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	14.656.267,70
VALOR FIXO MENSAL MEDIANO ESTIMADO PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	112.442,22
VALOR FIXO MENSAL MEDIANO ESTIMADO PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	456.810,94
VALOR FIXO MENSAL MEDIANO ESTIMADO PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	569.253,15
VALOR TOTAL ANUAL MEDIANO ESTIMADO PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	1.349.306,62
VALOR TOTAL ANUAL MEDIANO ESTIMADO PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	5.481.731,23
VALOR TOTAL ANUAL MEDIANO ESTIMADO PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$)	6.831.037,85
VALOR TOTAL MEDIANO ESTIMADO PARA O ITEM 1 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	2.698.613,25
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO PARA O ITEM 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	10.963.462,46
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO PARA OS ITENS 1 E 2 DA CONTRATAÇÃO (R\$) (24 MESES)	13.662.075,70

Tabela 13 (ANEXO I) - Consolidação dos Preços de Médios dos Itens que compõem a Solução de TIC da Contratação

11.2. Ante a análise do valor de referência e dos valores médios pesquisados dos Itens de Serviço que compõem a presente Contratação, conclui-se que:

I) O valor total de referência da Contratação (Itens 1 e 2), para 24 meses, é de R\$ 11.860.387,30 (onze milhões e oitocentos e sessenta mil e trezentos e oitenta e sete reais e trinta centavos), o valor anual de referência (Itens 1 e 2) é de R\$ 5.930.193,65 (cinco milhões e novecentos e trinta mil e cento e noventa e três reais e sessenta e cinco centavos) e o valor fixo mensal de referência (Itens 1 e 2) é de R\$ 494.182,80 (quatrocentos e noventa e quatro mil e cento e oitenta e dois reais e oitenta centavos), cujo o valor fixo mensal de referência do Item 1 é de R\$ 79.377,22 (setenta e nove mil trezentos e setenta e sete reais e vinte e dois centavos), o valor anual de referência do Item 1 é de R\$ 952.526,63 (novecentos e cinquenta e dois mil e quinhentos e vinte e seis reais e três centavos) e o valor total de referência do Item 1, para 24 meses, é de R\$ 1.905.053,26 (um milhão e novecentos e cinco mil e cinquenta e três reais e vinte e seis centavos), enquanto que para o Item 2 o valor fixo mensal de referência é de R\$ 414.805,59 (quatrocentos e quatorze mil e oitocentos e cinco reais e cinquenta e nove centavos), cujo valor anual de referência do Item 2 é de R\$ 4.977.667,02 (quatro milhões e novecentos e setenta e sete mil e seiscentos e sessenta e sete reais e dois centavos) e o valor total de referência do Item 2, para 24 meses, é de R\$ 9.955.334,05 (nove milhões e novecentos e cinquenta e cinco mil trezentos e trinta e quatro reais e cinco centavos);

II) A média do valor total estimado da Contratação (Itens 1 e 2), para 24 meses, estabelecida pelo Painel de Preços é de R\$ 15.535.650,48 (quinze milhões e quinhentos e trinta e cinco mil e seiscentos e cinquenta reais e quarenta e oito centavos), o valor médio anual (Itens 1 e 2) é de R\$ 7.767.825,24 (sete milhões e setecentos e sessenta e sete mil e oitocentos e vinte e cinco reais e vinte e quatro centavos) e o valor fixo mensal médio (Itens 1 e 2) é de R\$ 647.318,77 (seiscentos e quarenta e sete mil e trezentos e dezoito reais e setenta e sete centavos), cujo o valor fixo mensal médio do Item 1 é de R\$ 189.927,15 (cento e oitenta e nove mil e novecentos e vinte e sete reais e quinze centavos), o valor anual médio do Item 1 é

de R\$ 2.279.125,80 (dois milhões e duzentos e setenta e nove mil e cento e vinte e cinco reais e oitenta centavos) e o valor total médio do Item 1, para 24 meses, é de R\$ 4.558.251,60 (quatro milhões e quinhentos e cinquenta e oito mil e duzentos e cinquenta e um reais e sessenta centavos), enquanto valor fixo mensal médio do Item 2 é de R\$ 457.391,62 (quatrocentos e cinquenta e sete mil e trezentos e noventa e um reais e sessenta e dois centavos), o valor anual médio do Item 2 é de R\$ 5.488.699,44 (cinco milhões e quatrocentos e oitenta e oito mil e seiscentos e noventa e nove reais e quarenta e quatro centavos) e o valor total médio do Item 2, para 24 meses, de R\$ 10.977.398,88 (dez milhões e novecentos e setenta e sete mil e trezentos e noventa e oito reais e oitenta e oito centavos);

III) O valor total médio estimado da Contratação encontrado em contratações públicas iguais/similares a pretendida pelo MME (Itens 1 e 2), para 24 meses, é de R\$ 9.458.911,28 (nove milhões e quatrocentos e cinquenta e oito mil novecentos e onze reais e vinte e oito centavos), o valor anual (Itens 1 e 2) é de R\$ 4.729.455,64 (quatro milhões setecentos e vinte e nove mil quatrocentos e cinquenta e cinco reais e sessenta e quatro centavos) e o valor fixo mensal (Itens 1 e 2) é de R\$ 394.121,30 (trezentos e noventa e quatro mil e cento e vinte e um reais e trinta centavos), cujo o valor fixo mensal médio do Item 1 é de R\$ 78.274,57 (setenta e oito mil e duzentos e setenta e quatro reais e cinquenta e sete centavos), o valor anual médio do Item 1 é de R\$ 939.294,88 (novecentos e trinta e nove mil e duzentos e noventa e quatro reais e oitenta e oito centavos) e o valor total médio do Item 1, para 24 meses, é de R\$ 1.878.589,76 (um milhão e oitocentos e setenta e oito mil e quinhentos e oitenta e nove reais e setenta e seis centavos), enquanto que o valor fixo mensal médio do Item 2 é de R\$ 315.846,73 (trezentos e quinze mil oitocentos e quarenta e seis reais e setenta e três centavos), o valor anual médio do Item 2 é de R\$ 3.790.160,76 (três milhões, setecentos e noventa mil e cento e sessenta reais e setenta e seis centavos) e o valor total médio do Item 2, para 24 meses, de R\$ 7.580.321,53 (sete milhões e quinhentos e oitenta mil e trezentos e vinte e um reais e cinquenta e três centavos); e

IV) O valor total médio estimado da Contratação cotado, para 24 meses, pelo mercado especializado em TIC (Itens 1 e 2) é de R\$ 14.656.267,70 (quatorze milhões e seiscentos e cinquenta e seis mil e duzentos e sessenta e sete reais e setenta centavos), o valor anual médio estimado (Itens 1 e 2) é de R\$ 7.328.133,85 (sete milhões e trezentos e vinte e oito mil e cento e trinta e três reais e oitenta e cinco centavos) e o valor fixo mensal médio estimado (Itens 1 e 2) é de R\$ 610.677,82 (seiscentos e dez mil seiscentos e setenta e sete reais e oitenta e dois centavos), cujo o valor fixo mensal médio do Item 1 é de R\$ 112.442,22 (cento e doze mil e quatrocentos e quarenta e dois reais e vinte e dois centavos), o valor anual médio do Item 1 é de R\$ 1.349.306,62 (um milhão e trezentos e quarenta e nove mil e trezentos e seis reais e sessenta e dois centavos) e o valor total médio do Item 1, para 24 meses, é de R\$ 2.698.613,25 (dois milhões e seiscentos e noventa e oito mil e seiscentos e treze reais e vinte e cinco centavos), enquanto que o valor fixo mensal médio do Item 2 é de R\$ 498.235,60 (quatrocentos e noventa e oito mil e duzentos e trinta e cinco reais e sessenta centavos), o valor anual médio do Item 2 é de R\$ 5.978.827,23 (cinco milhões e novecentos e setenta e oito mil e oitocentos e vinte e sete reais e vinte e três centavos) e o valor total médio do Item 2, para 24 meses, é de R\$ 11.957.654,45 (onze milhões e novecentos e cinquenta e sete mil e seiscentos e cinquenta e quatro reais e quarenta e cinco centavos).

11.3. Portanto, após a consolidação dos valores encontrados conclui-se que o o valor fixo mensal médio estimado da Contratação é de R\$ 569.253,15 (quinhentos e sessenta e nove mil e duzentos e cinquenta e três reais e quinze centavos), que perfaz o valor anual médio estimado de R\$ 6.831.037,85 (seis milhões e oitocentos e trinta e um mil e trinta e sete reais e oitenta e cinco centavos) e o valor total estimado da Contratação requerida pelo MME, para 24 meses, de R\$ 13.662.075,70 (treze milhões e seiscentos e sessenta e dois mil e setenta e cinco reais e setenta centavos) em que:

a) Para o Item 1 - Serviços de Atendimento a Usuários de TIC da Contratação tem-se:

- a.1) **Valor Fixo Mensal estimado** = R\$ 112.442,22 (cento e doze mil e quatrocentos e quarenta e dois reais e vinte e dois centavos);
- a.2) **Valor Anual estimado**= R\$ 1.349.306,62 (um milhão e trezentos e quarenta e nove mil e trezentos e seis reais e sessenta e dois centavos); e
- a.3) **Valor Total (24 meses) estimado**= R\$ 2.698.613,25 (dois milhões e seiscentos e noventa e oito mil e seiscentos e treze reais e vinte e cinco centavos).

b) Para o Item 2 - Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC da Contratação tem-se:

- b.1) **Valor Fixo Mensal estimado**= R\$ 456.810,94 (quatrocentos e cinquenta e seis mil e oitocentos e dez reais e noventa e quatro centavos);
- b.2) **Valor Anual estimado**= R\$ 5.481.731,23 (cinco milhões e quatrocentos e oitenta e um mil e setecentos e trinta e um reais e vinte e três centavos); e
- b.3) **Valor Total (24 meses) estimado**= R\$ 10.963.462,46 (dez milhões e novecentos e sessenta e três mil e quatrocentos e sessenta e dois reais e quarenta e seis centavos).

11.4. Isto posto, frisa-se que os valores dos preços públicos pesquisados, apurados e analisados por meio das contratações similares de outros entes públicos foram desconsiderado do cálculos dos valores estimados para a Contratação pretendida pelo MME por apresentarem valores fixos mensais, anuais e totais (24 meses) médios muito inferior aos valores de referência apurados com base no mapa de pesquisa salarial de referência da Portaria SGD/ME nº 6.432/21 e, ainda, por demonstrarem valores muito abaixo dos valores encontrados em pesquisa de preços realizadas no Pannel de Preços e no mercado especializado em TIC. Esse resultado deve-se ao fato de que nessa pesquisa não foi possível comparar as particularidades da prestação dos serviços, tais como atividades a serem desenvolvidas pelos perfis, carga horária, conhecimentos e experiências exigidas para os serviços do MME, tipos e níveis dos perfis profissionais escolhidos, insumos acessórios a prestação do serviço, dentre outros.

## 12. DA ESTIMATIVA DO VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

12.1. A estimativa do valor total da referida Contratação foi elaborada baseada nas definições das Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, da IN Seges nº 73/2020 e nas demais disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na IN SGD nº 01/2019.

12.2. Logo, conforme previsto nas Portarias supracitada, foram utilizados como base para a estimativa de preços os seguintes parâmetros:

- a) O quantitativo e o perfil profissional de cada Categoria de Serviço;
- b) O Mapa de Pesquisa Salarial de Referência;
- c) A Planilha Simplificada para a Estimativa do Valor Mensal do Serviço, sumarizada em um Fator-K máximo (único para todas as Categorias), padronizado pela SGD, qual seja, Fator-K= 2,35; e
- d) Outros itens de custos envolvidos não atrelados aos perfis, como *softwares*, licenças e outros, caso sejam necessários.

12.3. Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serviu como insumo para a obtenção do valor de referência da Contratação, não se caracterizando, neste Modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

12.4. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis considerou não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.

12.5. Por conseguinte, o quantitativo de perfis, os perfis profissionais delimitados e a pesquisa salarial dos profissionais culminaram na realização da estimativa de preços da Contratação pretendida pelo MME e na definição do Valor de Referência da Contratação, e serão utilizados, exclusivamente, na Fase de Planejamento da Contratação e para o apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

12.6. A Tabela 14 (ANEXO I) apresenta a estimativa do valor total da Contratação, compreendendo as Categorias de Serviço a serem contratadas, com a delimitação dos perfis profissionais que as compõem e os seus respectivos quantitativos, que deverá ser efetivada por meio da modalidade de licitação denominada "Pregão", na forma "Eletrônica", do tipo "Menor Preço Global", com vistas à Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de atendimento a usuários e de operação de

infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF.

ESTIMATIVA DO VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO											
GRUPO	ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CATSER	MÉTRICA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 MESES) (R\$)
1	1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	26980	VAL/MÊS*	1	24	112.442,22	1.349.306,62	2.698.613,25
	2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	27014		1	24	456.810,94	5.481.731,23	10.963.462,46
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (R\$)									569.253,15	6.831.037,85	13.662.075,70
*1) VAL/MÊS (Valor Fixo Mensal) - Métrica para pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados.											

Tabela 14 (ANEXO I) - Estimativa de Valor Total da Contratação

12.7. Outrossim, o valor fixo mensal estimado do **Item 1 - Serviço de Atendimento a Usuários de TIC** é de **R\$ 122.442,22 (cento e doze mil e quatrocentos e quarenta e dois reais e vinte e dois centavos)**, que perfaz o valor anual estimado do **Item 1** de **R\$ 1.349.306,62 (um milhão e trezentos e quarenta e nove mil e trezentos e seis reais e sessenta e dois centavos)** e o valor total estimado do **Item 1**, para 24 meses, de **R\$ 2.698.613,25 (dois milhões e seiscentos e noventa e oito mil e seiscentos e treze reais e vinte e cinco centavos)**, enquanto o valor fixo mensal estimado do **Item 2 - Serviço de Operação de Infraestrutura de TIC** é de **R\$ 456.810,94 (quatrocentos e cinquenta e seis mil e oitocentos e dez reais e noventa e quatro centavos)**, que perfaz o valor anual estimado do **Item 2** de **R\$ 5.481.731,23 (cinco milhões e quatrocentos e oitenta e um mil e setecentos e trinta e um reais e vinte e três centavos)** e o valor total estimado do **Item 2**, para 24 meses, de **R\$ 10.963.462,46 (dez milhões e novecentos e sessenta e três mil e quatrocentos e sessenta e dois reais e quarenta e seis centavos)**.

12.8. Portanto, o valor fixo mensal estimado (**Itens 1 e 2**) para a Contratação em tela é de **RS 569.253,15 (quinhentos e sessenta e nove mil e duzentos e cinquenta e três reais e quinze centavos)**, que perfee o valor anual estimado (**Itens 1 e 2**) de **R\$ 6.831.037,85 (seis milhões e oitocentos e trinta e um mil e trinta e sete reais e oitenta e cinco centavos)** e o valor total estimado, para 24 meses, dos (**Itens 1 e 2**) de **R\$ 13.662.075,70 (treze milhões e seiscentos e sessenta e dois mil e setenta e cinco reais e setenta centavos)**.

13. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

13.1. Ante aos levantamentos, aos estudos e às análises realizadas ao longo do processo de pesquisa de preços, verificou-se que:

- a) A diferença entre o valor fixo mensal estimado para a Contratação pretendida pelo MME e o valor fixo mensal de referência com base nas premissas das Portarias SGD/ME nºs 6.432/2021 e 4.668/2022 é **R\$ 75.070,35 (setenta e cinco mil e setenta reais e trinta e cinco centavos)**;
- b) A diferença entre os valor anual estimado para a Contratação pretendida pelo MME e o valor anual de referência com base nas premissas das Portarias SGD/ME nºs 6.432/2021 e 4.668/2022 é de **R\$ 900.844,20 (novecentos mil e oitocentos e quarenta e quatro reais e vinte centavos)**; e
- c) A diferença entre os valor total, (24 meses), estimado para a Contratação pretendida pelo MME e o valor total (24 meses), de referência com base nas premissas das Portarias SGD/ME nºs 6.432/2021 e 4.668/2022 é de **R\$ 1.801.688,40 (um milhão e oitocentos e um mil e seiscentos e oitenta e oito reais e quarenta centavos)**.

13.2. Sendo assim, ressalta-se que a variação percentual de aumento encontrada entre os valores estimados pela Contratação do MME e o valores de referência com base nas premissas das Portarias SGD/ME nºs 6.432/2021 e 4.668/2022 é de **15,19% (quinze vírgula dezenove por cento)**, devido a alguns fatores específicos e necessários para atender as necessidades tecnológicas, com foco nas atividades administrativas e negociais de competência dessa Pasta, dentre os quais pode-se destacar:

- Quantidade de perfis profissionais delimitados às necessidades institucionais;
- Qualificação de perfis profissionais apropriados ao quantitativo de usuários a serem atendidos e aos recursos de TIC organizacionais a serem geridos, suportados, administrados, mantidos, monitorados e melhorados;
- Tipos de perfis escolhidos com base na criticidade e complexidade do ambiente de TIC corporativo;
- Fortalecimento da área de Segurança da Informação, diante das recomendações emanadas pelos órgãos responsáveis pelas políticas públicas desta área;
- Atendimento às demandas reprimidas;
- Inserção dos serviços técnicos de monitoramento em segurança da informação (operações de cibersegurança) - SOC;
- Inserção da área especializada de Administração de Dados corporativos;
- Aumento dos níveis de serviços exigidos, com foco nos resultados esperados;
- Busca pela eficiência, efetividade e eficácia na prestação dos serviços de TIC;
- Previsão de aumento da maturidade dos serviços de TIC institucional;
- Provimento do aumento da governança de TIC organizacional;
- Pretensão da continuidade do gerenciamento dos serviços de TIC; e
- Dentre outros.

13.3. Além disso, vale evidenciar que o valor estimado para a presente Contratação contempla, na íntegra ou na totalidade, as especificidades, os quantitativos e as funcionalidades tecnológicas requeridas pelo MME.

13.4. Por fim, salienta-se que a pesquisa de preços que definiu as estimativas de preços da Contratação em tela encontra-se embasada no ANEXO I deste Estudo Técnico Preliminar da Contratação requerida/prestada pelo MME.

13.5. Destaca -se que todos os cálculos que embasaram os preços apresentados neste ETP encontram-se descritos no arquivo Excel denominado "Mapa de Preços", (SEI [0725423](#)).

**Anexo II - Anexo II - Planilha de Composição de custo e  
formação de preços.pdf**

## ANEXO II - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

1. Conforme dispõe o ANEXO B da Portaria SGD nº 6.432/2021, a Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no objeto da contratação, seguindo uma estrutura mínima estabelecida pelo citado documento. Dessa forma, os Subitens 1.1. e 1.2 deste Anexo explicita os modelos de planilhas serem usados na licitação proposta.

1.1. A Planilha 1 (Anexo II) representa o Modelo de Planilha de Estimativa do Valor da Contratação a ser utilizado para o Item 1 - Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC do Grupo 1.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO	
Nº DO PROCESSO	48340.002974/2021-36
Nº DA LICITAÇÃO	
NOME DA EMPRESA	
CNPJ	
GRUPO 1	<b>Grupo 1 - Item 1 - Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC</b>
ITEM DE SERVIÇO 1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)
ITEM DE SERVIÇO 2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)
ITEM DE SERVIÇO 3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC
<b>COMPONENTES DE CUSTO</b>	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
CUSTOS DE PESSOAL	
CUSTOS COM <i>SOFTWARE</i>	
CUSTOS COM RECURSOS DE COMPUTAÇÃO	
CUSTOS COM EQUIPAMENTOS	
CUSTOS COM SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES	
OUTROS CUSTOS (ESPECIFICAR)	
SUBTOTAL DOS COMPONENTES DE CUSTO	
<b>COMPONENTES DE PREÇO</b>	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
ELEMENTOS COMERCIAIS (FATORES/AJUSTES COMERCIAIS)	
COBERTURA TRIBUTÁRIA	
OUTROS COMPONENTES (ESPECIFICAR)	
SUBTOTAL COMPONENTES DE PREÇO	
TOTAL MENSAL	
VALOR TOTAL DO [ITEM 1/GRUPO 1]:	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação (24 meses)]	

Planilha 1 (ANEXO II) - Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços (Grupo 1 - Item 1)

1.2. A Planilha 2 (Anexo II) representa o Modelo de Planilha de Estimativa do Valor da Contratação a ser utilizado para o Item 2 - Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC do Grupo 1.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO	
Nº DO PROCESSO	48340.002974/2021-36
Nº DA LICITAÇÃO	
NOME DA EMPRESA	
CNPJ	
GRUPO 1	Grupo 1 - Item 2 - Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC
ITEM DE SERVIÇO 4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>
ITEM DE SERVIÇO 5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC
ITEM DE SERVIÇO 6	Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i>
ITEM DE SERVIÇO 7	Serviços Técnicos de Banco de Dados
ITEM DE SERVIÇO 8	Serviços Técnicos de Administração de Dados
ITEM DE SERVIÇO 9	Serviços Técnicos de Conectividade
ITEM DE SERVIÇO 10	Serviços Técnicos de Telecomunicações
ITEM DE SERVIÇO 11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC
ITEM DE SERVIÇO 12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC
ITEM DE SERVIÇO 13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC
ITEM DE SERVIÇO 14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação
ITEM DE SERVIÇO 15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)
ITEM DE SERVIÇO 16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)
COMPONENTES DE CUSTO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
CUSTOS DE PESSOAL	
CUSTOS COM SOFTWARE	
CUSTOS COM RECURSOS DE COMPUTAÇÃO	
CUSTOS COM EQUIPAMENTOS	
CUSTOS COM SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES	
OUTROS CUSTOS (ESPECIFICAR)	
SUBTOTAL DOS COMPONENTES DE CUSTO	
COMPONENTES DE PREÇO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
ELEMENTOS COMERCIAIS (FATORES/AJUSTES COMERCIAIS)	
COBERTURA TRIBUTÁRIA	
OUTROS COMPONENTES (ESPECIFICAR)	
SUBTOTAL COMPONENTES DE PREÇO	
TOTAL MENSAL	
VALOR TOTAL DO [ITEM 2/GRUPO 1]:	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação (24 meses)]	

Planilha 2 (ANEXO II) - Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços (Grupo 1 - Item 2)



**Anexo III - Anexo III - Mapa Comparativo das Soluções  
Viáveis.pdf**

## ANEXO III - MAPA COMPARATIVO DAS SOLUÇÕES VIÁVEIS

## MAPA COMPARATIVO DAS SOLUÇÕES VIÁVEIS

1. A Tabela 1 (ANEXO III) explicita um análise comparativa entre as 2 (duas) Soluções Viáveis pesquisadas e analisadas para atender as necessidades do MME, dado que os valores estimados encontrados para cada Solução Viável refletem ou englobam os requisitos tecnológicos intrínsecos a cada uma delas e, em função disso, contribuem para a composição dos preços estimados dos serviços a serem prestados, que podem elevar ou diminuir o valor total estimada da Contratação pretendida.

MAPA COMPARATIVO DAS SOLUÇÕES VIÁVEIS								
ITEM	DESCRIÇÃO DOS ITEM	GRUPO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE MÍNIMA	VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (R\$)			
					ALTERNATIVA DE SOLUÇÃO Nº 3		ALTERNATIVA DE SOLUÇÃO Nº 5	
					VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)	VALOR MENSAL MÉDIO (R\$)	VALOR ANUAL MÉDIO (R\$)
1	Central de Serviços	1	Atendimento a Usuários de TIC	1	112.442,22	1.349.306,62	94.315,00	1.131.780,00
2	Infraestrutura de TIC	2	Operação de Infraestrutura de TIC		456.810,94	5.481.731,23	332.060,15	3.984.721,80
3	Melhoria Contínua					88.386,93	1.060.643,20	
VALOR TOTAL MÉDIO ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO (R\$)					569.253,15	6.831.037,85	514.762,08	6.177.145,00
REQUISITOS TECNOLÓGICOS INTRÍNSECOS					INCLUI	NÃO INCLUI	INCLUI	NÃO INCLUI
1) Métrica (unidade de medida e fatores a ela associadas)					VAL/MÊS		USU	
2) Gerenciamento dos Serviços de TIC					x		x	
3) Ferramenta de Gerenciamento de Demandas (ITSM)					x		x	
4) Ferramenta de Gerenciamento de Monitoramento de Infraestrutura de TIC (NOC)					x		x	
5) Ferramenta de Gerenciamento de Ativos de Configuração						x	x	
6) Ferramenta de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas (uso formalizado pela Portaria SGD nº 6.432/21)						x	x	
7) Pesquisa de Satisfação do Usuário					x		x	
8) Ferramenta para atendimento telefônico (0800) da Central de Serviços para atendimento remoto					x		x	
9) Estrutura projetizada (elaboração/implantação de projetos e processos e realização de apoio técnico especializado nas diversas área de TIC, de forma a promover a evolução tecnológica contínua institucional) como item de serviço, ou seja, como objeto da contratação						x	x	
10) Ferramenta de Gerenciamento de Projetos (uso formalizado pela Portaria SGD nº 6.432/21)						x	x	
11) Delimitação do nível dos técnicos que prestam os serviços (escolaridade, certificações e adequação da execução das atividades, entre Pleno e Sênior), em consonância com a alta complexidade e a alta criticidade do ambiente de TIC do MME), de forma clara na contratação.					x			x
12) Elasticidade (permite a expansão e redução do quantitativo de serviços prestados mensalmente)						x	x	
13) Promoção do aumento da maturidade					x		x	
14) Disponibilidade do ambiente de TIC em regime 24hx7d					x		x	
15) Gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte a rede					x		x	
16) Transferência de conhecimento no tempo adequado					x		x	
17) Cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço - NMS acordados					x		x	
18) Manutenção da Saúde Operacional do ambiente de TIC					x		x	
19) Utilização de critérios de governança no gerenciamento de serviços de operações de TIC					x		x	
20) Manutenção da Central de Serviços como o ponto único de atendimento a usuários de TIC do MME					x		x	
21) Pesquisa de satisfação dos usuários de TIC atendidos					x		x	

22) Normativo governamental que embasa a contratação com a delimitação de requisitos técnicos	x			x
23) Amplitude de perfis profissionais de TIC (disponibilização de profissionais nas diversas áreas de TIC para atender demandas iminentes e inovadoras)		x	x	
24) Entrega dos serviços por meio da Base de Conhecimento já implantada no MME (a ser atualizada sempre que houve necessidade)	x		x	
25) Entrega dos serviços por meio do Catálogo de Serviços do MME (a ser atualizado sempre que houve necessidade)	x		x	
26) Manutenção das bases históricas consolidadas	x		x	
27) Quantidade total máxima dos serviços contratados	24 meses		12 meses	
28) Monitoramento SOC	x			x
29) Gerência de Segurança da Informação	x			x
30) Inserção da área especializada de Administração de Dados	x			x
31) Identificação, tratamento e prevenção a incidentes de segurança da informação	x			x
<p>*1) A quantidade total de prestação dos serviços contratados equivale a 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, nos termos das legislações vigentes, desde que seja comprovada a vantajosidade econômica para a Administração para a solução Viável nº 3 e de 12 (doze) meses para a Solução Viável 5, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses também, nos termos das legislações vigentes, desde que seja comprovada a vantajosidade econômica para a Administração .</p> <p>*2) As ferramentas de gerenciamento dos serviços de TIC em uso pelo MME deverão ser mantidas e atualizadas, sempre que houver necessidade.</p> <p>*3) Todas as bases históricas implementadas pelo MME deverão ser mantidas e atualizadas, sempre que houver necessidade.</p> <p>*4) As bases históricas consolidadas no MME nortearão, inicialmente, as ações, os procedimentos, as atividades e os serviços relativos aos recursos tecnológicos do ambiente de TIC do MME.</p> <p>*5) A nova empresa contratada deverá manter, atualizar e customizar as ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC implantadas no MME, de maneira a promover a gestão contínua dos serviços da CGTI e para que não haja risco de perda de dados e informações salvas.</p> <p>*6) Caso a nova empresa contratada queira ofertar ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC com funcionalidades superiores as ferramentas utilizados hoje no MME, deverá formalizar o pedido por escrito, fundamentado e justificado. Entretanto, ficará a critério do MME a aceitação ou não de troca de ferramenta, desde que não haja perda dos dados e das informações contidas nas ferramentas já implantadas.</p>				

Tabela 1 (ANEXO III) - Mapa Comparativo das Soluções Viáveis

2. Portanto, ante o disposto no Mapa Comparativo e nas demais análises explicitadas neste Estudo e no sentido de atender as necessidades administrativas e negociais do MME, associadas ao normativos legais vigentes, torna-se necessário definir a Solução Viável que engloba o escopo de todas as necessidades estabelecidas, observando não só a vantajosidade econômica, como também a viabilidade econômica e técnica e o ganho de eficiência, de modo a prover a Pasta de uma Solução de TIC gerenciável, segura, eficiente, eficaz e efetiva.

## **Anexo IV - Anexo IV - Descrição Detalhada da Solução de TIC do MME.pdf**

## ANEXO IV - DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO DE TIC DO MME

DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO DE TIC DO MME

1. O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do MME estabelece a correlação entre o Modelo de Execução dos Serviços implantado no MME, cujos serviços são prestados por meio do Contrato vigente nº 21/2017, e o Modelo de Prestação de Serviços de TIC instituído pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, e tem por objetivo manter a continuidade dos serviços prestados, aumentar a maturidade dos serviços de TIC organizacional, ampliar a governança de TIC institucional, estabelecer *compliance*, propiciar a segurança dos dados corporativos, gerir a administração, a operação e o suporte a rede, atender satisfatoriamente os usuários internos e externos de TIC, possibilitar a disponibilidade do ambiente computacional, atender as demandas reprimidas e manter a aderência aos instrumentos legais e/ou normativos vigentes.

2. O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do MME representa a composição ou o detalhamento da Solução de TIC a ser contratada pelo MME, a qual é composta por itens de serviço com delimitação de perfis profissionais e seus respectivos quantitativos para a prestação dos serviços contratados, de modo a atender as necessidades de prestação de serviços técnicos especializados de Atendimento a Usuários e de Operação de infraestrutura de TIC, a fim de manter, sustentar, suportar, monitorar, administrar, gerir e melhorar o ambiente de TIC do MME e os recursos tecnológicos contidos nele e atender aos usuários destes recursos de forma eficiente.

3. Nesse contexto, a Solução de TIC do MME é estruturada em Categorias de Serviço, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por perfis de trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria de Serviço, que engloba serviço(s) de acordo com a(s) Área Especializada(s) definida(s) com base nas funcionalidades dos ativos e/ou grupo de ativos de TIC/Itens de Configuração(ICs)/Ativos de Serviços, ou seja, em virtude das funções desempenhadas por cada ativo no ambiente de TIC do MME, sendo o modelo fundamentado nas diretrizes estabelecidas pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.

4. A Tabela 1 (ANEXO IV) deste Estudo representa a descrição detalhada da Solução de TIC do MME, assim como discrimina os perfis profissionais e os seus respectivos quantitativos para a prestação dos serviços técnicos especializados requeridos pelo Ministério e especifica os perfis necessários para a execução das atividades previstas por cada Área Especializada e/ou Categoria de Serviço definida para cada serviço. Assim, a descrição detalhada da Solução de TIC do MME está consolidada na Solução de TIC a ser contratada pelo Órgão.

DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO DE TIC DO MME							
GRUPO	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1) - Remoto ou não presencial	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	6
				2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) - presencial	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5
				3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2,5
				5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5
			Armazenamento e <i>Backup</i>	6	Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i>	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5
			Sustentação de Banco de Dados	7	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1,5
			Administração de Dados	8	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1
			Conectividade e Comunicação	9	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1,5
				10	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações)	1,5
			Segurança de TIC	11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	2,5
			Gerenciamento de Serviços de TIC	12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	0,5

				13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
				14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1
			Monitoramento de Serviços de TIC	15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em Segurança da Informação Operacional - Júnior	3
				16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em Segurança da Informação Conformidade - Pleno	3
QUANTITATIVO TOTAL DE PERFIS PROFISSIONAIS QUE COMPÕEM A EQUIPE TÉCNICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC							34
<p>*1) O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do MME estabelece a correlação entre o Modelo de Contratação implantado no MME, Objeto do Contrato nº 21/2017, e o Modelo de Contratação instituído pela Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, ou seja, obedece estritamente as diretrizes das Portarias supracitadas, agregando toda a maturidade de serviços de TIC conquistada e a capacidade gerencial alcançada pela Área de de TIC do MME, ao longo da execução do Contrato nº 21./2017.</p> <p>*2) O Modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.</p> <p>*3) Cada Categoria de Serviço é composta por Área(s) Especializada(s).</p> <p>*4) Cada Área Especializada é composta por serviço(s) específicos.</p> <p>*5) Algumas Áreas Especializadas serão compostas, também, por profissionais com demandas fracionadas ou pontuais, devido a ocorrência de período que requer maior alocação de profissional e períodos com pouca alocação deste. Nesses casos, estimou-se a quantidade de 0,5 (zero vírgula cinco), que representa metade da carga horária delimitada para o profissional com demandas comuns delimitadas pelo MME para a atuação remota, cujas atividades serão desenvolvidas no ambiente da Contratada.</p> <p>*6) A Unidade de Serviço Especializado denominada "<b>Central de Serviços de TIC</b>" engloba os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC.</p> <p>*7) Os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC compreendem os Serviços de Atendimento aos Usuários e de Suporte Técnico aos Usuários.</p> <p>*8) A Unidade de Serviço Especializado denominada "<b>Infraestrutura de TIC</b>" engloba os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC.</p> <p>*9) Os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC.</p> <p>*10) Os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, de Monitoramento do Ambiente de TIC, de Manutenção Programada, de Manutenção Emergencial e de Melhoria Contínua.</p> <p>*11) O Atendimento aos Usuários, em Nível 1, Item 1, será realizado, de forma remota ou não presencial, no ambiente da Contratada.</p> <p>*12) O Suporte Técnico aos Usuários, em Nível 2, Item 2, será realizado, de forma presencial, no ambiente da Contratante.</p> <p>*13) Os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, Itens 3 a 14, serão executados no ambiente da Contratante.</p> <p>*14) Os serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, Item 12 a 14, serão executados no ambiente da Contratante e/ou de forma remota no ambiente da Contratada.</p> <p>*15) Os serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, Itens 3, 13 e 14, serão executados no ambiente da Contratante.</p> <p>*16) Os Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de TIC, Itens 15 e 16, serão executados no ambiente da Contratada, podendo ser realizado em CSC (Centro de Serviço Compartilhado).</p> <p>*17) Os Perfis Profissionais estão especificados para a execução das atividades de cada Área Especializada ou Categoria de Serviços, sendo distribuídos para a prestação dos serviços técnicos especializados requeridos e delimitados pela Contratante.</p> <p>*18) O <b>Regime 24x7x365</b> (vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana e 365 dias por ano) refere-se ao período de disponibilidade dos serviços.</p> <p>*19) <b>SOC (Security Operation Center)</b> - Trata-se do monitoramento e da gestão de dados, em regime 24x7x365, das operações de cibersegurança, no qual oferece suporte a detecção de novas ameaças, respostas a incidentes de segurança em tempo real e análise histórica de eventos de segurança em uma ampla variedade de fontes de dados de eventos e contextuais, ou seja, monitora e gerencia o ambiente (ativos de rede, <i>endpoints</i>, servidores, entre outros), permitindo a identificação e a mitigação de riscos de modo proativo.</p> <p>*20) <b>NOC (Network Operations Center) ou Central de Operações de Rede ou Central de Monitoramento de Infraestrutura de TIC</b> - Trata-se do monitoramento e da gestão dos eventos de TIC, cujo serviço interno ou externo atua de forma preventiva e proativa, com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível.</p> <p>*21) <b>Monitoramento NOC e SOC</b> - A função do <b>Monitoramento SOC</b> é monitorar e analisar a infraestrutura de TIC e, quando uma anormalidade for detectada, este deve se mover rapidamente para escalar e determinar a natureza da ameaça e, em seguida, resolvê-la. O Monitoramento <b>NOC</b>, por sua vez, foca no monitoramento da rede corporativa.</p> <p>*22) A métrica de pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados é o <b>Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS)</b>.</p> <p>*23) A unidade de medida das quantidades dos serviços contratados é o "<b>mês</b>".</p> <p>*24) O Modelo de Prestação de Serviços de TIC da Contratação do MME está consolidado no Objeto da Contratação.</p>							

Tabela 1 (ANEXO IV) - Descrição Detalhada da Solução de TIC do MME

## **Anexo V - Anexo V - Descrição Consolidada da Solução de TIC do MME.pdf**

ANEXO V - DESCRIÇÃO CONSOLIDADA DA SOLUÇÃO DE TIC DO MME

ANEXO V - DESCRIÇÃO CONSOLIDADA DA SOLUÇÃO DE TIC DO MME

1. O Modelo de Contratação de Prestação dos Serviços de TIC do MME está consolidado na Solução de TIC necessária para atender as necessidades tecnológicas, administrativas e negociais desta Pasta, cujo objeto a ser licitado refere-se à "Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de Atendimento a Usuários e de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF".
2. Assim sendo, a Tabela 1 (ANEXO V) especifica os serviços que compõem a Contratação requerida pelo MME, ou seja, os serviços que compõe a Solução de TIC a ser contratada e seus respectivos quantitativos e a estimativa médias de valores para tais serviços.

DESCRIÇÃO CONSOLIDADA DA SOLUÇÃO DE TIC DA CONTRATAÇÃO DO MME											
GRUPO	ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CATSER	MÉTRICA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	VALOR FIXO MENSAL (R\$)	VALOR FIXO ANUAL (R\$)	VALOR FIXO TOTAL (24 MESES) (R\$)
1	1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	26980	VAL/MÊS*	1	24	112.442,22	1.349.306,62	2.698.613,25
	2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	27014		1	24	456.810,94	5.481.731,23	10.963.462,46
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (R\$)									569.253,15	6.831.037,85	13.662.075,70
*1) VAL/MÊS (Valor Fixo Mensal) - Corresponde à métrica para pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados.											

Tabela 1 (ANEXO V) - Descrição Consolidada da Solução de TIC do MME



**Anexo VI - Anexo VI - Correlação entre Modelo de  
Contratação Atual MME e o estabelecido pela Portaria SGD  
6.432-2021.pdf**

**ANEXO VI - CORRELAÇÃO ENTRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME E O MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ESTABELECIDO PELAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E Nº 4.668/2022****CORRELAÇÃO ENTRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME E O MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ESTABELECIDO PELAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E Nº 4.668/2022****SUMÁRIO****1. INTRODUÇÃO****2. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO****3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

3.1. Descrição Detalhada, Justificada e Motivada da Solução de TIC

3.2. Dos Serviços que Compõem a Solução de TIC

**4. DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

4.1. Da Contextualização e Justificativa da Contratação

4.2. Do Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

4.3. Da Estimativa da Demanda

4.4. Do Parcelamento da Solução de TIC

4.5. Dos Resultados e Benefícios a serem Alcançados

**5. DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

5.1. Dos Requisitos de Negócio

5.2. Dos Requisitos de Capacitação

5.3. Dos Requisitos Legais

5.4. Dos Requisitos de Manutenção

5.5. Dos Requisitos Temporais

5.6. Dos Requisitos de Segurança e Privacidade

5.7. Dos Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

5.8. Dos Requisitos de Arquitetura Tecnológica

5.9. Dos Requisitos de Projeto e de Implementação

5.10. Dos Requisitos de Implantação

5.11. Dos Requisitos de Garantia e Manutenção

5.12. Dos Requisitos de Experiência Profissional

5.13. Dos Requisitos de Formação da Equipe

5.14. Dos Requisitos de Metodologia de Trabalho

5.15. Dos Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

5.16. Dos Outros Requisitos Aplicáveis

**6. DAS RESPONSABILIDADES**

6.1. Dos Deveres e Responsabilidades da Contratante

6.2. Dos Deveres e Responsabilidades da Contratada

## **7. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

7.1. Da Rotinas de Execução

7.2. Da Quantidade Mínima de Bens ou Serviços para Comparação e Controle

7.3. Do Mecanismos Formais de Comunicação

7.4. Da Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

## **8. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

8.1. Dos Critérios de Aceitação

8.2. Dos Procedimentos de Teste e Inspeção

8.3. Dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos

8.4. Das Sanções Administrativas e Procedimentos para a Retenção ou Glosa no Pagamento

8.5. Do pagamento

## **9. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**

## **10. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

## **11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

## **12. DO REAJUSTE DE PREÇOS (QUANDO APLICÁVEL)**

## **13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

13.1. Do Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

13.2 Da Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

13.3 Dos Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

13.4 Da Proposta de Preços

## **14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

## **15. DAS DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES ENCONTRADAS NOS DOCUMENTOS ANALISADOS**

## **16. DA CORRELAÇÃO, DA DEFINIÇÃO E DO ESTABELECIMENTO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

## **1. INTRODUÇÃO**

1.1. O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC que norteará a nova contratação do MME para a prestação dos serviços técnicos especializados de atendimento a usuários e de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação é baseado no Modelo de Contratação de Serviços de TIC instituído pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, a qual estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura

e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

1.1.1 Nesse contexto, para manter os processos implementados, a maturidade de prestação de serviços de TIC e a consolidada capacidade gerencial dos serviços de TIC alcançada pela Área de TIC da Contratante, ao longo da execução dos contratos anteriores, tornou-se essencial a realização da correlação entre o Modelo previsto pelas citadas Portarias e o Modelo de Execução dos Serviços implantado na Contratante, a fim de promover o ganho de eficiência e o aumento desta maturidade na execução contratual advinda da presente Contratação.

1.2. Sendo assim, será estabelecida neste anexo a correlação entre os requisitos tecnológicos e administrativos que permeiam a Contratação vigente e as premissas e determinações estabelecidas nas Portarias supracitadas, no sentido de contribuir para a continuidade dos serviços, o aumento da maturidade organizacional, a promoção constante e a ampliação da governança de TIC, o estabelecimento de *compliance*, o provimento das demandas reprimidas, a segurança dos dados corporativos, a gestão da administração, da operação e do suporte a rede, a disponibilidade do ambiente computacional e a manutenção da aderência aos instrumentos legais e/ou normativos vigentes.

1.3. Além disso, serão inseridas informações requeridas pelos demais dispositivos legais vigentes e cabíveis à Contratação em estudo e pelas melhores práticas de mercado no que tange aos aspectos tecnológicos, de maneira a estabelecer a conformidade da prestação dos serviços a serem contratados.

## 2. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Tabela 1 (ANEXO VI) descreve a correlação entre o objeto do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer a descrição do objeto da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

OBJETO DA CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover o Contratante de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme especificações técnicas contidas neste Termo de Referência e seus anexos, que passam a fazer parte integrante independente de transcrição.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 9.2. Definição do Objeto e 20.3. Objeto da Contratação, do Anexo I da citada Portaria.	I) Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos <i>softwares</i> relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF, conforme condições e especificações constantes no Termo de Referência e seus Anexos.

Tabela 1 (ANEXO VI) - Objeto da Contratação

## 3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

### 3.1. DESCRIÇÃO DETALHADA, JUSTIFICADA E MOTIVADA DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1.1 As tabelas 2 a 4 deste ANEXO VI explicita a correlação entre os fatores inerentes à descrição da Solução de TIC do Objeto do Contrato nº 21/2017 e as premissas estabelecidas nas Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer a descrição da Solução de TIC, de forma detalhada, motivada e justificada da solução de TIC para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

3.1.1.1. A Tabela 2 (ANEXO VI) demonstra a correlação da descrição da Solução de TIC entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Contratação de empresa especializada para o fornecimento Solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022*.  *Item 9.2. Definição do Objeto, do Anexo I da citada Portaria.	I) Em 15 de junho de 2021, a Secretaria de Governo Digital (SGD) a Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, por meio da Portaria nº 6.432, estabeleceu o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
acompanhamento de serviços especializados, visando prover o Ministério de Minas e Energia (MME) de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço (ANS).		<p>Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019 - TCU - Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020 - TCU - Plenário, em que este modelo tornou-se de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.</p> <p>II) Tal Portaria define que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.</p> <p>III) O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos necessários para a prestação do serviço. Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para a Contratante.</p> <p>IV) Assim, ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de <i>DevSecOps</i>, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.</p> <p>V) O escopo deste modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão.</p> <p>VI) Os serviços descritos neste modelo abrangem a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, em que entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.</p> <p>VII) A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em</p>

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>TIC do órgão, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos <i>softwares</i> relacionados às atividades dos usuários do órgão.</p> <p>VIII) Desse modo, ambos os serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos.</p> <p>IX) Além disso, os citados serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.</p> <p>X) Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da INº 01/2019 SGD/ME, bem como demais diretrizes constantes deste modelo de contratação.</p> <p>XI) Os serviços a serem contratados pelo MME e abrangidos pelo modelo de referência são:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de Serviços de TIC;</li> <li>Sustentação de Aplicações;</li> <li>Armazenamento e <i>Backup</i>;</li> <li>Sustentação de Banco de Dados;</li> <li>Administração de Dados;</li> <li>Conectividade e Comunicação;</li> <li>Segurança de TIC;</li> <li>Monitoramento de Serviços de TIC; e</li> <li>Suporte Técnico de Microinformática.</li> </ol> <p>XII) Nesse contexto, o modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.</p> <p>XIII) Os serviços de TIC englobados nesta Contratação contemplarão processos de gerenciamento de serviços formais, a fim de garantir condições adequadas de governança e gestão dos serviços de suporte e operação da TIC, além de prever a adoção de metodologias ágeis em projetos de infraestrutura, a exemplo da aplicação do conceito de DevSecOps, cuja adoção de tais práticas ágeis requer ações de mudança cultural e de organização da área de TIC.</p> <p>XIV) Assim sendo, torna-se necessária a contratação dos serviços prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que englobam a implantação, a manutenção, as melhorias e a execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do</p>

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		órgão, de modo a entregar aos usuários internos e externos a facilidade e a celeridade no alcance de resultados almejados em prol do cumprimento das atribuições negociais.

Tabela 2 (ANEXO VI) - Descrição da Solução de Tecnologia da Informação

3.1.1.2. A Tabela 3 (ANEXO VI) demonstra a correlação da justificativa da escolha da solução entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A solução escolhida será proveniente da contratação de uma empresa especializada no mercado, que tenha capacidade técnica para atender as exigências de resultado da contratação. De acordo com o §7º do artigo 10º do decreto-lei 2.271/1997, as atividades materiais de natureza executiva de informática devem ser, sempre que possível, objeto de contratação no mercado, quando este dispuser de serviços de qualidade e quando a contratação atender aos ditames do interesse público e da segurança nacional, de modo que a administração se concentre nas atividades de gestão (planejamento, coordenação, supervisão e controle).</p> <p>II) Como a Central de Suporte Técnico é o ponto único de atendimento a usuários e tratar de serviços de necessidade à todas as unidades do MME, a CGTI visando o atendimento da demanda de forma corporativa, elaborou o estudo das características, para o bom atendimento da demanda, presentes nos anexos.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>* Art. 3º da citada Portaria.</p>	<p>I) A alternativa de Solução escolhida, qual seja, "Prestação indireta dos serviços, presenciais e/ou não presenciais, baseada no modelo de pagamento por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), sem a dedicação de mão de obra exclusiva" demonstrou viabilidade técnica e econômica, vantajosidade econômica para a Administração Pública e ganho de eficiência, visto que promoverá a padronização das contratações no âmbito do SISF, a identificação de melhorias e a mitigação dos riscos, além de ser menos onerosa do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual, com a vinculação da execução dos serviços técnicos a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como proverá a maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e a maior transparência dos custos associados para o órgão contratante.</p>

Tabela 3 (ANEXO VI) - Justificativa da Escolha da Solução

3.1.1.3. A Tabela 4 (ANEXO VI) demonstra a correlação da motivação da contratação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova contratação do MME.

MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Pretende-se com esta contratação estabelecer um ambiente propício e com equilíbrio tecnológico e elástico suficiente para suportar o MME no atingimento de suas diretrizes e metas institucionais.</p> <p>II) A nova contratação é fundamental para que a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) cumpra seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) na aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro do MME, e com isso viabilizar a permanente afirmação de seus valores.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Em virtude da necessidade de Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a prover a sustentação operacional de infraestrutura de TIC, as manutenções corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas de informação e do ambiente computacional, a implantação de soluções de TIC, o suporte e a operação continuada do ambiente tecnológico do MME, decido pelo prosseguimento da referida Contratação, a qual trará diversos</p>

MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>III) Portanto, a presente contratação aponta para necessidades de apoio à gestão de serviços internos, voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede (LAN, WAN, MAN), o processo de melhoria contínua, envolvendo apoio a gestão de contratos de terceiros junto ao MME.</p> <p>IV) Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, sem a necessidade de dedicação exclusiva, não se confundindo com as atividades finalísticas do Ministério de Minas e Energia, com característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados legados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio, além do acompanhamento de serviços de terceiros (contratos de serviços de TIC.</p> <p>V) Destaque-se também que há uma diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários do MME, sendo eles externos ou internos.</p>		<p>benefícios para o Ministério, conforme especificado no Item 5 do presente DOD.</p> <p>II) A Contratação pretendida foi motivada no intuito de manter a prestação dos serviços de manutenção, operação e sustentação do ambiente de TIC para atender as necessidades corporativas, já que em 1º de agosto de 2023 encerra a vigência do Contrato nº 21/2017, sem possibilidade de prorrogação, o que requer nova contratação dos serviços já realizados no MME, por meio de novo processo licitatório, em que se busca com esta contratação manter um ambiente de TIC estável, seguro e elástico, de modo a propiciar e suportar o atingimento das diretrizes e das metas institucionais, baseada no apoio à gestão de serviços internos, voltados para sustentar o ambiente de TIC nele contidos, na infraestrutura lógica, no fortalecimento de processos de trabalho, no suporte ao ambiente de TIC, no suporte à operação e à administração de recursos e ativos de rede, no processo de melhoria contínua que envolve o apoio, o monitoramento e a gerenciamento de soluções e ferramentas de TIC, na aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro do MME, e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.</p> <p>III) Além disso, há que ressaltar que o MME não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos e, que devido a uma diversidade de ferramentas tecnológicas e de fabricantes que compõem o ambiente computacional desta Pasta, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados e prestados, torna-se indispensável o domínio de conhecimento técnico e de prestação de serviços altamente especializados, no sentido de manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os seus usuários, sendo eles externos ou internos.</p>

Tabela 4 (ANEXO VI) - Motivação da Contratação

### 3.2. DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC

3.2.1. As Tabelas 5 e 6 (ANEXO VI) descrevem a correlação entre os serviços que compõem a contratação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e/ou estabelecer o quantitativo de serviços e a métrica que será utilizada para a composição da solução de TIC da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

3.2.1.1. A Tabela 5 (ANEXO VI) demonstra a correlação da bens e serviços que compõem a Solução de TIC entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.



## BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)				MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME								
I) Tabela de estimativa de consumo de USUs por item de serviço:				I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 1.11 do Anexo I da citada portaria.	I) O Objeto deste Termo de Referência envolve serviços técnicos especializados de Atendimento a Usuários e de Operação de Infraestrutura de TIC em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), as áreas de Suporte Técnico de Microinformática, em 2 níveis de atendimento, e Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i> , Sustentação de Infraestrutura de TIC, Armazenamento e <i>Backup</i> , Banco de Dados, Administração de Dados, Conectividade, Telecomunicações, Segurança de TIC, Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC, Gerência de Suporte Técnico de TIC, Gerência de Infraestrutura de TIC, Gerência de Segurança da Informação, Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC) e Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC), agrupados em Categorias de Serviço e Áreas Especializadas dentro destas Categorias, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.  II) Assim sendo, ante às especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos em 17 (dezessete) itens, dentre os quais 3 (três) estão englobados nos serviços de Atendimento a Usuários de TIC e 14 (catorze) abrangidos pelos serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, cujos serviços estão agrupados em 1 (um) único grupo.  III) Por fim, a Tabela abaixo representa a composição da Solução de TIC que corresponde ao Objeto da Contratação, assim como descreve os serviços, o código dos serviços, as quantidades e as métricas/unidades dos serviços a serem contratados.								
					COMPOSIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC								
					GR		ID.	DESCRIÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS		CÓDIGO CATMAT/CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE*	QTDE MENSAL	QTDE TOTAL
					1		1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC		CATSER 26980	VAL/MÊS	1	24
							2	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC		CATSER 27014	VAL/MÊS	1	24
					*1 VAL/MÊS - valor fixo mensal com aferição de nível mínimo de serviço, a ser pago durante o período de vigência do Contrato.								

Central de Serviços			
Descrição do Serviço	Qtd. USU p/ tipo	Qtd. Chamados	Total USU
Registro e classificação de chamados	1	1.098	1.098,00
Resolução de solicitação de serviços	4	800	3.200,00
Resolução de incidente de severidade 1	7	150	1.050,00
Resolução de incidente de severidade 2	8	98	784
Resolução de incidente de severidade 3	9	50	450
Total mensal			6.582,00
Total anual			78.984,00
Sustentação de Infraestrutura de TI			
Total mensal			22.727,81
Total anual			272.733,72
Melhoria (Projetos/Consultoria)			
Total mensal			7.302,00
Total anual			87.624,00

II) O quantitativo de USUs indicado na tabela serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços.

Tabela 5 (ANEXO VI) - Bens e Serviços que compõem a Solução de TIC

3.2.1.2. A Tabela 6 (ANEXO VI) demonstra a correlação da métrica entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

MÉTRICA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Unidade de Serviço Universal (USU).	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 20.3.4. do Anexo I da citada portaria.	I) Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS).

Tabela 6 (ANEXO VI) - Métrica

## 4. DAS JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

## 4.1 DA CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

4.1.1. As Tabelas 7 a 10 deste ANEXO VI explicita a correlação entre os fatores inerentes a contextualização e justificativa da contratação do Objeto Contrato nº 21/2017 e as premissas estabelecidas nas Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e/ou estabelecer a contextualização da necessidade da contratação e motivação para fundamentar a nova contratação do MME.

4.1.1.1. A Tabela 7 (ANEXO VI) demonstra a correlação da contextualização e justificativa da contratação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

CONTEXUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>1. O objeto deste Termo de Referência aponta para necessidades de apoio à gestão de serviços internos, que são voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede (LAN, WAN, MAN), o processo de melhoria contínua, envolvendo apoio a gestão de contratos da Contratante junto a terceiros.</p> <p>2. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundindo com as atividades finalísticas da Contratada, com característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados legados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio, além do acompanhamento de serviços de terceiros (contratos de serviços de TIC).</p> <p>3. Destaque-se também que há uma diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários do Contratante, sendo eles externos ou internos.</p> <p>4. A contratação suprirá como objetivo de aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) a necessidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC;</li> <li>b) a ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;</li> <li>c) a garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;</li> <li>d) a manutenção e a ampliação da base de conhecimento;</li> <li>e) a implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;</li> <li>f) a sustentação de infraestrutura; e</li> <li>g) a aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.</li> </ul> <p>5. Destaque-se que, para tanto, o Contratante não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto deste Termo de Referência, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 2.271 de 07 de julho de 1997.</p> <p><i>"Decreto 2.271/1997"</i></p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.4 - Justificativa da Contratação, do Anexo I da citada portaria.</p>	<p>I) A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos <i>softwares</i> relacionados às atividades dos usuários.</p> <p>II) Em função disso, os serviços de suporte, operação e sustentação de uma infraestrutura de TIC configuram-se em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos, dado que o uso dos recursos tecnológicos torna-se uma ferramenta importante para a otimização das atividades administrativas e negociais, de modo a possibilitar a programação e/ou o planejamento de medidas que tornam os procedimentos e os processos de trabalho cada vez mais rápidos, seguros, integrados, eficientes e, principalmente, acessíveis aos usuários internos e externos.</p> <p>III) Em face da abrangência e da capilaridade dos resultados a serem alcançados no sentido de propiciar o aumento de produtividade e o crescimento da maturidade funcional do MME, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) busca, de forma contínua, a atualização da infraestrutura tecnológica desta Pasta, com vistas a garantir o alto índice de disponibilidade das aplicações e dos serviços com desempenho, qualidade e segurança, o que para a manutenção desse grau de excelência, implica na constante procura ou pesquisa por novas tecnologias e pela manutenção e a sustentação adequada das Soluções de TIC já implantadas, em consonância com os avanços tecnológicos disponíveis no mercado especializado e com as necessidades organizacionais.</p> <p>IV) No dia 18 de julho de 2017, o MME firmou o Contrato nº 21/2017, cujo o Objeto trata-se de "Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover a Contratante de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues</p>

CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p><i>Art . 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional <b>poderão ser objeto de execução indireta</b> as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.</i></p> <p><i>§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, <b>informática</b>, copeiragem, recepção, reprografia, <b>telecomunicações</b> e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.” (Grifos Nossos)</i></p> <p>6. A necessidade de integrar e harmonizar as afinidades tecnológicas das unidades subordinadas e/ou vinculadas, entre outras, visando principalmente à otimização dos recursos tecnológicos, orientam, somado aos demais itens que compõem este termo de referência, à contratação dos serviços, ora pretendidos, por meio de Ata de Registro de Preços, para que cada unidade tenha a liberdade para contratar o que de melhor se aplicar à sua necessidade, com respaldo no Decreto nº 7892 de 23 de janeiro de 2013.</p> <p><b>II) Governança de TI</b></p> <p>1. A Governança de TI é um conjunto de estruturas e processos que visam garantir que a TIC possa dar suporte e contribua para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, adicionando valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo em que balanceia os riscos e obtém retorno sobre os investimentos em TIC.</p> <p>2. Uma Governança de TI eficaz, ao assumir a liderança de processos e controles internos, assegura o alcance da estratégia de negócio e dos objetivos organizacionais, repercutindo na otimização dos investimentos e na redução dos custos com tecnologias, além do aumento da qualidade dos serviços entregues aos usuários.</p> <p>3. Essas são as razões que exigem o perfeito alinhamento entre as necessidades do negócio e os serviços entregues pela área de TIC, que deve ser tratado com bastante acuidade na presente contratação. Nesse sentido, serão utilizados mecanismos de acompanhamento e controle, adotados pelo mercado, que nos auxiliam nos processos de sistematização e organização, chamados de <i>frameworks</i>, que trazem consigo boas práticas para a Governança de TI, como, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MGP-SISP;</li> <li>• CobiT® - <i>Control Objectives for Information and related Technology</i></li> <li>• ITIL - <i>Information Technology Infrastructure Library</i></li> <li>• OGC (<i>Office for Government Commerce</i>);</li> <li>• PMI – <i>Project Manager Institute</i>;</li> <li>• MOF - <i>Microsoft Operations Framework</i> – Microsoft®</li> <li>• NBR 27001</li> <li>• BSC - <i>Balanced Scorecard</i></li> </ul>		<p>aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), para atender as necessidades de prestação de serviços de manutenção de seu ambiente tecnológico, uma vez que este não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos.</p> <p>V) Ocorre que, em 1º de agosto de 2023, encerra a vigência do Contrato nº 21/2017 e, não há possibilidade de prorrogação, conforme os prazos estabelecidos nos instrumentos legais vigentes, o que requer nova contratação dos serviços já realizados no MME, por meio de novo processo licitatório, em que se pretende com esta contratação prover os serviços técnicos especializados necessários para manter um ambiente de TIC funcional, estável e seguro, de modo a propiciar e suportar o atingimento das diretrizes e das metas institucionais, que deverá ser baseada no apoio a gestão de serviços internos, na sustentação do ambiente de TIC, na infraestrutura lógica, no fortalecimento de processos de trabalho, no suporte ao ambiente de TIC, no suporte a operação e a administração de recursos e ativos de rede, no processo de melhoria contínua que envolve o apoio, o monitoramento e o gerenciamento de soluções e ferramentas de TIC na aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro da Pasta, e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.</p> <p>VI) Ademais, é importante salientar que a demanda por serviços de operação de infraestrutura de TIC e de atendimento a usuários de TIC aumentou com a atual pandemia ocasionada pelo Coronavírus, que causa a COVID-19, o que levou a maioria dos servidores e dos colaboradores do Ministério a realizarem suas atividades por meio do teletrabalho e, com isso, requereu e vem requerendo das organizações públicas ações no sentido de proverem meios tecnológicos para garantir a operação contínua dos serviços essenciais corporativos com a mesma qualidade, interatividade, disponibilidade e conectividade registradas presencialmente, ofertadas adequadamente por uma infraestrutura de rede moderna e eficaz, administrada e mantida por profissionais com conhecimento adequado para prestar todo apoio necessário aos usuários, mesmo quando estes encontram-se a distância.</p> <p>VII) Ante o exposto, faz-se necessária a Contratação ora proposta, a fim de prover o MME de serviços técnicos especializados de TIC, essenciais para manter e aprimorar os recursos e sistemas da informação, a fim de mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura do MME e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos,</p>

CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI).</li> </ul> <p>4. Para atender aos princípios da Governança de TI e, em consequência, a esta contratação, o framework adotado na Administração Pública Federal é a Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL), que estabelece um conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços em tecnologia da informação e o devido alinhamento com os nossos processos de negócios.</p> <p>5. A utilização do <i>framework</i> ITIL permite o alinhamento das ações de TIC com os interesses de negócio, atendendo às recomendações para APF pelos órgãos de controle. É extensa a lista de oportunidades em que o Egrégio Tribunal de Contas se pronuncia sobre o assunto, de onde extraímos:</p> <p><i>... para tanto, há necessidade do aperfeiçoamento constante das competências do Auditor de TI nos principais modelos de gestão e controle na área de TI, tais como a Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e modelos de análise de riscos. O TCU, no documento que versa sobre os Critérios Gerais de Controle Interno da Administração Pública, (p. 11), afirma: Na mesma área, há, ainda, o modelo denominado Information Technology Infrastructure Library (ITIL), mantido pelo órgão britânico o Office for Government Commerce (OGC), um grande aparato de “melhores práticas” utilizadas pelos gestores de TI com o objetivo fazer com que a TI foque no negócio da organização e para que entregue os seus serviços aos seus clientes da melhor maneira possível e a um custo justificável.</i></p> <p><i>(Acórdão nº 1603/2008/TCU)</i></p> <p><i>Foi avaliada a maturidade da Setec quanto à utilização das melhores práticas de gestão de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL e em relação às melhores práticas de segurança da informação ditadas pela norma ISO/IEC 17799. Esses dois modelos – ITIL e ISO/IEC 17799 – são referência internacional e foram utilizados pelo TCU como guia de orientação para fiscalização de TI no governo federal. O produto principal desse diagnóstico foi produzir uma fotografia de como a Setec e, em alguns aspectos, o TCU estão em relação ao conjunto de boas práticas e também subsidiar planejamento para melhoria dos processos de trabalho. Em 2008, foi concluído programa de treinamento nas melhores práticas recomendadas pelo modelo ITIL, alcançando 95% dos servidores da Secretaria. Como consequência prática dos diagnósticos.</i></p> <p><i>Relatório de Gestão do TCU, ano de 2008, (p. 42)</i></p> <p><i>“recomendação à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) no sentido de que:</i></p> <p><i>f) elabore um modelo de processo de gestão de serviços para os entes sob sua jurisdição que inclua, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança,</i></p>		<p>que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela área de TIC, a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte a rede e a atualização do modelo contratual, em conformidade com a Portaria da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME) nº 6.432/21, a qual padroniza o modelo de contratação desses serviços para os órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Governo Federal, o qual o MME integra, tendo em vista possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para o cumprimento das competências institucionais legais no âmbito da Geologia, Mineração e Transformação Mineral, Energia Elétrica, Planejamento Energético e Petróleo, Gás Natural e Combustíveis Renováveis.</p>

CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p><i>observando as boas práticas sobre o tema (NBR ISO/IEC 20.000, Itil); g) estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema NBR ISO/IEC 20.000, Itil”</i></p> <p><i>(Acórdão nº 1.233/2012-Plenário)</i></p> <p>6. As demandas do Contratante por serviços de TIC apontam para necessidades de apoio a gestão dos serviços internos, a serem contratados sob um novo modelo, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e a adoção de uma metodologia de gestão em conformidade com a IN 04/SLTI, baseada em processos formais de gestão de serviços de atendimento a chamados, onde se assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.</p> <p>7. O modelo de contratação e de execução de serviços definidos no TR possibilitará a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela CGTI, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.</p> <p>8. Vale observar que, no modelo de contratação proposto, há uma preocupação em incorporar soluções para inibir o aprisionamento e a dependência tecnológica, tal como recomendada pela IN 04/SLTI. Para atender a este requisito cabe destaque à agregação de valor a ser obtida pela transferência do domínio tecnológico para contratante, por meio da transferência de conhecimento no mesmo tempo em que a execução do serviço vier a ocorrer. Assim, o Contratante se beneficiará dos produtos e serviços prestados pela Contratada, sem risco à continuidade do negócio da instituição.</p> <p><i>“o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4/2010”</i></p> <p><i>(Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2).</i></p> <p><b>III) Planejamento da Contratação</b></p> <p>1. De acordo com o que disciplina a Instrução Normativa SLTI/MP n. 04, de 02 de Janeiro de 2014, a equipe da Contratante realizou todas as etapas inerentes ao processo de Planejamento da Contratação, que se encontram acostados aos autos do presente processo.</p> <p>2. Destaque-se que foram empreendidas pesquisas a outros Órgãos da Administração Pública Federal com o fito de verificar a adequabilidade</p>		

CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
dos modelos de prestação dos serviços. Verificamos que os modelos de execução distanciavam-se do ambiente operacional do Contratante e ainda estavam influenciados pela prestação de serviços na modalidade homem/hora, além de constituírem um modelo de transição onde atualmente já se faz necessária uma contratação fundada exclusivamente na entrega de serviços e resultados balizados por um acordo de nível de serviço.		

Tabela 7 (ANEXO VI) - Contextualização e Justificativas da Contratação

4.1.1.2. A Tabela 8 (ANEXO VI) demonstra a correlação do objetivo da contratação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) A presente análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços visando a gestão de rede, a central de serviços e a manutenção e evolução do ambiente tecnológico do Ministério de Minas e Energia, bem como fornecer informações necessárias para subsidiar o respectivo processo.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 1. Introdução, do Anexo I da citada portaria.	I) A presente contratação tem por objetivo prover serviços essenciais para manter e aprimorar os recursos e sistemas da informação de modo a mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura desta e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos, que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TI, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela área de TIC, a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte à rede e a atualização do modelo contratual em conformidade com a Portaria SGD/ME nº 6.432/21, tendo em vista possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para o negócio da Contratante.

Tabela 8 (ANEXO VI) - Objetivo da Contratação

4.1.1.3. A Tabela 9 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos balizadores da contratação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

BALIZADORES DA CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Apoio a gestão de serviços internos voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica; II) Fortalecimento de processos de trabalho; III) Promoção da melhoria contínua; IV) Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, com característica de alta relevância para a manutenção da infraestrutura de TIC e dos dados envolvidos;	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 3. Balizadores do modelo, do Anexo I da citada portaria.	I) Apoio a gestão de serviços internos voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica; II) Fortalecimento de processos de trabalho; III) Promoção da melhoria contínua; IV) Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, com característica de alta relevância para a



BALIZADORES DA CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>V) Diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços contratados;</p> <p>VI) Requisição de domínio de conhecimento e serviços altamente especializados;</p> <p>VII) Manutenção do ambiente tecnológico, com integridade, disponibilidade e segurança para os usuários externos ou internos;</p> <p>VIII) Possibilidade de aumento do nível de maturidade do ambiente; e</p> <p>IX) Prática de gestão dos serviços de TIC.</p>		<p>manutenção da infraestrutura de TIC e dos dados envolvidos;</p> <p>V) Diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços contratados;</p> <p>VI) Requisição de domínio de conhecimento e serviços altamente especializados;</p> <p>VII) Manutenção do ambiente tecnológico, com integridade, disponibilidade e segurança para os usuários externos ou internos;</p> <p>VIII) Possibilidade de aumento do nível de maturidade do ambiente; e</p> <p>IX) Prática de gestão dos serviços de TIC.</p> <p>I) Modelo de referência para a contratação de serviços de TIC no âmbito do SISP;</p> <p>II) Utilização obrigatória para os órgãos e entidades do SISP;</p> <p>III) Adaptação às características do órgão ou entidade;</p> <p>IV) Identificação de oportunidades de melhoria para os órgãos e entidades do SISP;</p> <p>V) Mitigação dos riscos já mapeados relacionados à contratação do objeto;</p> <p>VI) Padronização das contratações, a fim de que sejam mais econômicas e menos onerosas do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual;</p> <p>VII) Utilização de levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço;</p> <p>VIII) Estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço - NMS;</p> <p>IX) Estimativa do valor fixo mensal da contratação;</p> <p>X) Fundamentado no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços;</p> <p>XI) Vinculação a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados;</p> <p>XII) Maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual;</p> <p>XIII) Maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante;</p> <p>XIV) Práticas de gerenciamento de serviços de TIC; e</p> <p>XV) Práticas ágeis de <i>DevSecOps</i>.</p>

Tabela 9 (ANEXO VI) - Balizadores da Contratação

4.1.1.4. A Tabela 10 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos conceitos que permeiam a contratação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

CONCEITOS QUE PERMEIAM A CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>a) <b>Central de Serviços:</b> serviços conforme item 7.12.1.</p> <p>b) <b>Sustentação e monitoramento:</b> serviços conforme item 7.12.2.</p> <p>c) <b>Manutenção Programada:</b> atividades planejadas e aprovadas previamente que avaliados os riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial.</p> <p>d) <b>Manutenção Emergencial:</b> atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução.</p> <p>e) <b>Melhoria Contínua de Serviços:</b> aqueles tratados no item 7.12.3.</p> <p>f) O atendimento da Central de Serviços fora do horário padrão será realizado por chamado telefônico 0800.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>* Item 2.2. Termos e Definições, do Anexo I da citada portaria.</p>	<p>I) O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC apresenta seguinte estrutura:</p> <p>I) <b>Central de Serviços de TIC</b> - A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.</p> <p>II) <b>Serviço de Atendimento de 1º Nível</b> - O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento</p> <p>III) <b>Serviços de Atendimento de 2º Nível</b> - É a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido.</p> <p>IV) <b>Serviços de Manutenção da Saúde Operacional</b> - Tratam-se dos serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC;</p> <p>V) <b>Melhoria contínua de serviços</b> - É responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando da maturidade de TIC.</p> <p>II) O serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a Central de Serviço.</p> <p>III) As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.</p> <p>IV) Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da contratada, obedecerão um planejamento definido entre Contratada e a Contratante, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.</p>



CONCEITOS QUE PERMEIAM A CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>V) A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.</p> <p>VI) O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações da Contratante ou não, serão de responsabilidade da empresa Contratada.</p>

Tabela 10 (ANEXO VI) - Conceitos que Permeiam a Contratação

#### 4.2. DO ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO INSTITUCIONAL

4.2.1. A Tabela 11 (ANEXO VI) descreve a correlação entre o alinhamento aos instrumentos de gestão institucional do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer o alinhamento aos instrumentos de Gestão Institucional da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO INSTITUCIONAL																																																											
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																																																									
I) A presente contratação é relevante para que a CGTI possa ampliar a sua capacidade de entrega de serviço com qualidade aos clientes internos e externos, além de aumentar a capacidade de gestão contratual, da execução dos serviços e dos resultados obtidos, tendo como horizonte os objetivos estabelecidos, no PDTI 2016-2019;	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) A Contratação ora proposta encontra-se em consonância com os instrumentos de planejamento e gestão da Instituição, quais sejam, o Planejamento Estratégico Institucional - PEI 2017-2021, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações - PDTIC 2016-2019 (em atualização) e Plano Anual de Contratações - PAC 2022.																																																									
II) Em que pese o mapeamento da necessidade no âmbito da Contratante, esta licitação irá atender as necessidades mapeadas no PDTI 2016-2019, Categoria Governança de TIC - Implantação de processos, infraestrutura e modelo de gestão de TIC que garantam a continuidade de negócio e a sustentação das estratégias e objetivos do órgão e Categoria Sustentação - Aplicação de métodos e procedimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de forma a garantir a disponibilidade, confiabilidade, continuidade, segurança e integridade dos ativos físicos, capital intelectual, sistemas, dados e informações sob custódia da CGTI. Pretende-se, desta forma, o fortalecimento e o emprego da TI como ferramenta para o aproveitamento de oportunidades e neutralização de ameaças à missão da Contratante.		<table><tr><th colspan="4">ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS</th></tr><tr><th colspan="4">ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2017-2021 (em atualização)</th></tr><tr><th>ID</th><th colspan="3">OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</th></tr><tr><td>1</td><td colspan="3">Promover o uso eficaz e eficiente das Aplicações e Soluções de TI</td></tr><tr><td>2</td><td colspan="3">Utilizar racional e eficientemente os recursos orçamentários</td></tr><tr><th colspan="4">ALINHAMENTO AO PDTIC 2016-2019 (em atualização)</th></tr><tr><th>ID</th><th>AÇÃO DO PDTIC</th><th>ID</th><th>META DO PDTIC ASSOCIADA</th></tr><tr><td>1</td><td>Executar o Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação</td><td>1</td><td>Monitorar Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação</td></tr><tr><td>2</td><td>Efetuar prospecção e análise de novas tecnologias</td><td>2</td><td>Aumentar a implantação de novas tecnologias</td></tr><tr><td>3</td><td>Investir em Soluções Tecnológicas para Garantir Disponibilidade</td><td>3</td><td>Garantir Disponibilidade das Aplicações de TI</td></tr><tr><td>4</td><td>Realizar Atualização das Aplicações e Soluções de TI</td><td>4</td><td>Manter Atualizadas as Aplicações e Soluções de TI</td></tr><tr><th colspan="4">ALINHAMENTO AO PAC 2022</th></tr><tr><th>ID</th><th colspan="3">DESCRIÇÃO</th></tr><tr><td>213</td><td colspan="3">Serviços técnicos de implantação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico</td></tr></table>		ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS				ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2017-2021 (em atualização)				ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			1	Promover o uso eficaz e eficiente das Aplicações e Soluções de TI			2	Utilizar racional e eficientemente os recursos orçamentários			ALINHAMENTO AO PDTIC 2016-2019 (em atualização)				ID	AÇÃO DO PDTIC	ID	META DO PDTIC ASSOCIADA	1	Executar o Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação	1	Monitorar Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação	2	Efetuar prospecção e análise de novas tecnologias	2	Aumentar a implantação de novas tecnologias	3	Investir em Soluções Tecnológicas para Garantir Disponibilidade	3	Garantir Disponibilidade das Aplicações de TI	4	Realizar Atualização das Aplicações e Soluções de TI	4	Manter Atualizadas as Aplicações e Soluções de TI	ALINHAMENTO AO PAC 2022				ID	DESCRIÇÃO			213	Serviços técnicos de implantação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico		
ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS																																																											
ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2017-2021 (em atualização)																																																											
ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS																																																										
1	Promover o uso eficaz e eficiente das Aplicações e Soluções de TI																																																										
2	Utilizar racional e eficientemente os recursos orçamentários																																																										
ALINHAMENTO AO PDTIC 2016-2019 (em atualização)																																																											
ID	AÇÃO DO PDTIC	ID	META DO PDTIC ASSOCIADA																																																								
1	Executar o Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação	1	Monitorar Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação																																																								
2	Efetuar prospecção e análise de novas tecnologias	2	Aumentar a implantação de novas tecnologias																																																								
3	Investir em Soluções Tecnológicas para Garantir Disponibilidade	3	Garantir Disponibilidade das Aplicações de TI																																																								
4	Realizar Atualização das Aplicações e Soluções de TI	4	Manter Atualizadas as Aplicações e Soluções de TI																																																								
ALINHAMENTO AO PAC 2022																																																											
ID	DESCRIÇÃO																																																										
213	Serviços técnicos de implantação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico																																																										
III) Essa licitação atende a EGTI na necessidade presente na Estratégia de TI nº 04 - Assegurar a Disponibilidade, a Confiabilidade, a Integridade e o Sigilo das Informações, Estratégia de TI nº 5 – Fomentar a Adoção de Padrões Tecnológicos e Estratégia de TI nº 09 – Melhorar continuamente a prestação de serviços e a qualidade das informações fornecidas à sociedade.																																																											
IV) Em consonância com a EGTI/SISP-2013/2015, essa licitação fortalece as seguintes iniciativas estratégicas e indicadores:																																																											
a) <b>Estratégia 4:</b> Alcançar a efetividade na gestão de TI (Iniciativa 4.1 - Fortalecer a gestão de TI com base nas melhores práticas compartilhadas no âmbito do SISP, Indicador 4.2 - Número de órgãos que adotam processos);		II) Esta Contratação está alinhada à Política de Governança Digital, instituída pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020 e com as Portaria nº 6.432/2021 e 4.668/2022, ambas da Secretária de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME).																																																									

ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO INSTITUCIONAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>b) <b>Estratégia 5:</b> Fomentar a adoção de padrões tecnológicos e soluções de TI formais de gestão de Serviços de TI (Indicador 5.2 - Número de órgãos que utilizam solução disponibilizada no portal do SPB – Iniciativa 5.7 - Aprimorar o desempenho e a disponibilidade das soluções de TI existentes).</p> <p>c) <b>Estratégia 6:</b> Garantir a Segurança da Informação e Comunicações (Iniciativa 6.2 Estimular a adoção de práticas de gestão de incidentes de segurança da informação e comunicações; Iniciativa 6.3 Implementar práticas de gerenciamento de riscos e continuidade de negócios).</p>		

Tabela 11 (ANEXO VI) - Alinhamento aos Instrumentos de Gestão Institucional

#### 4.3. DA ESTIMATIVA DA DEMANDA

4.4.1. A Tabela 12 (ANEXO VI) descreve a correlação entre a estimativa da demanda do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer a relação entre a necessidade da contratação da solução de TIC e os respectivos volumes e características do objeto, incluindo a forma de cálculo utilizada para a definição do quantitativo de bens e serviços que compõem a solução da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

ESTIMATIVA DA DEMANDA																			
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																	
I) A demanda será gradativamente consolidada durante o transcurso da execução dos serviços, na medida em que forem ultrapassados e implementados os serviços que contribuem diretamente para o aumento da maturidade do ambiente, assim, os quantitativos indicados neste Termo de Referência e seus anexos refletem meras estimativas e devem ser percebidos como um marco referencial para que as empresas licitantes enviem suas propostas comerciais, formuladas sob o mesmo parâmetro;  II) Para estimar a quantidade de USUs, considerou-se para a Central de Serviço - o total de requisições e chamados abertos no período de um ano; para a manutenção da saúde operacional—a quantidade dos itens de configuração, a diversidade tecnológica e a sua relevância na sustentação do ambiente; para o suporte ao processo de melhoria contínua dos serviços—considerou-se a quantidade e a multiplicidade de processos de melhoria no ambiente que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade.  III) Em se tratando de contratação de serviços, com quantidade de USUs estimadas e com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a Contratada poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais que encontrem-se sob a sua responsabilidade, adotando	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  * Item 10. Forma de quantificação e estimativa prévia do volume de serviços, do Anexo I da citada portaria.	I) ESTIMATIVA DA DEMANDA  a) Registra-se abaixo a relação entre a necessidade da Contratação da referida Solução de TIC e os respectivos volumes estimados dos perfis profissionais para executarem os serviços a serem contratados, incluindo a forma de cálculo utilizada para a definição do quantitativo e tipo de serviços que compõem esta Solução de TIC.  <table><tr><th colspan="4">ESTIMATIVA DA DEMANDA</th></tr><tr><th>ITEM</th><th>DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS</th><th>QUANTIDADE MENSAL</th><th>MÉTRICA</th></tr><tr><td>1</td><td>Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC</td><td>1</td><td>VAL/MÊS</td></tr><tr><td>2</td><td>Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC</td><td>1</td><td>VAL/MÊS</td></tr></table> <p>Tabela 3 - Estimativa da demanda</p> b) Ressalta-se que a forma de cálculo utilizada para estabelecer os quantitativos dos serviços encontra-se com maior nível de detalhe no Estudo Técnico Preliminar da presente Contratação.  c) Para o Dimensionamento do volume de serviços foram utilizados os parâmetros da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, conforme as necessidades da Contratante.  II) QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA  a) Refere-se ao levantamento realizado para quantificar o número e a descrição dos perfis profissionais necessários para realizarem as atividades de atendimentos aos usuários de TIC, de sustentação, manutenção, monitoramento de		ESTIMATIVA DA DEMANDA				ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANTIDADE MENSAL	MÉTRICA	1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC	1	VAL/MÊS	2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC	1	VAL/MÊS
ESTIMATIVA DA DEMANDA																			
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANTIDADE MENSAL	MÉTRICA																
1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC	1	VAL/MÊS																
2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC	1	VAL/MÊS																

ESTIMATIVA DA DEMANDA																																																																																					
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																																																																																			
<p>as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da Contratada;</p> <p>IV) O modelo de medição da USU permite o estabelecimento do valor unitário sobre o qual toda a remuneração da Contratada será aferida, desta forma, o modelo deve induzir a oferta da proposta comercial da licitante vencedora, sob o menor preço;</p> <p>V) As USUs poderão ser utilizadas entre os itens de serviços durante a execução, o seu quantitativo poderá variar entre os meses, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de demandas, ampliação do ambiente de sustentação, priorização das tarefas, de mudanças estratégicas e novos procedimentos entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente;</p> <p>VI) A composição quantitativa e qualitativa do parque tecnológico, para o item manutenção da saúde operacional, detalhado neste Termo de Referência, também utilizado para estimar o montante de USUs, é reconhecido como a referência para o cálculo das possíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato;</p> <p>VII) Dada a natureza da contratação que exige a disponibilidade permanente e qualificada em uma diversidade de tecnologias, ou que poderá conduzir a contratada a buscar emergencialmente no mercado recursos especializados, poderá haver subcontratação até o limite de 20% (vinte por cento) do quantitativo total de USUs, podendo estar incluso neste percentual as Microempresas - ME e Empresas de Pequeno Porte - EPP;</p> <p>VIII) Essa métrica - USUs, quando planejada por meio de ordens de serviços, garante o acompanhamento de cronogramas financeiros de execução das atividades, a fiscalização dos serviços dentro do seu planejamento e assegura durante todo o processo de execução a fiscalização dos serviços.</p> <p>IX) Abaixo segue o levantamento dos quantitativos e a complexidade associada considerando todas as possibilidades técnicas necessárias para a execução das atividades e tarefas necessárias para a perfeita execução das atividades objeto deste TR, conforme apresentados no item 8.</p> <p>X) Tabela de estimativa de consumo de USU’S por item de serviço:</p>		<p>infraestrutura de TIC de melhoria contínua.</p> <p>b) O quantitativo de profissionais de referência desta Contratação foi delimitado com base no ambiente de TIC da Contratada e nos recursos de TIC contidos nele, no histórico de chamados e projetos elaborados e implantados no período de 10/07/2017 a 28/02/2021, que perfaz 56 (cinquenta e seis) meses da execução do Contrato vigente, de modo a atender as necessidades da Contratante.</p> <table><tr><th colspan="6">DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFIS PROFISSIONAIS</th></tr><tr><th>ITEM</th><th>DESCRIÇÃO DOS SERVIÇO</th><th>ITEM</th><th>DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO</th><th>PERFIL PROFISSIONAL ESPERADO</th><th>QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS</th></tr><tr><td rowspan="3">1</td><td rowspan="3">Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC</td><td>1</td><td>Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)</td><td>Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno</td><td>6</td></tr><tr><td>2</td><td>Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)</td><td>Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior</td><td>5</td></tr><tr><td>3</td><td>Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC</td><td>Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação</td><td>1</td></tr><tr><td rowspan="13">2</td><td rowspan="13">Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC</td><td>4</td><td>Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i></td><td>Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior</td><td>2,5</td></tr><tr><td>5</td><td>Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC</td><td>Analista de Suporte Computacional - Sênior</td><td>1,5</td></tr><tr><td>6</td><td>Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i></td><td>Analista de Suporte Computacional - Sênior</td><td>1,5</td></tr><tr><td>7</td><td>Serviços Técnicos de Banco de Dados</td><td>Administrador de Banco de Dados - Sênior</td><td>1,5</td></tr><tr><td>8</td><td>Serviços Técnicos de Administração de Dados</td><td>Administrador de Banco de Dados - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>9</td><td>Serviços Técnicos de Conectividade</td><td>Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior</td><td>1,5</td></tr><tr><td>10</td><td>Serviços Técnicos de Telecomunicações</td><td>Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior</td><td>1,5</td></tr><tr><td>11</td><td>Serviços Técnicos de Segurança de TIC</td><td>Administrador em Segurança da Informação - Sênior</td><td>2,5</td></tr><tr><td>12</td><td>Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC</td><td>Analista de Suporte Computacional - Sênior</td><td>0,5</td></tr><tr><td>13</td><td>Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC</td><td>Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação</td><td>1</td></tr><tr><td>14</td><td>Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação</td><td>Gerente de Segurança da Informação</td><td>1</td></tr><tr><td>15</td><td>Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)</td><td>Administrador em Segurança da Informação - Pleno</td><td>4</td></tr><tr><td>16</td><td>Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação</td><td>Administrador em Segurança da Informação - Pleno</td><td>4</td></tr></table>				DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFIS PROFISSIONAIS						ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL ESPERADO	QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS	1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	6	2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5	3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1	2	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2,5	5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5	6	Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i>	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5	7	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1,5	8	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1	9	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1,5	10	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1,5	11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	2,5	12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	0,5	13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1	15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	4	16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	4
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFIS PROFISSIONAIS																																																																																					
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL ESPERADO	QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS																																																																																
1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	6																																																																																
		2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5																																																																																
		3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1																																																																																
2	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2,5																																																																																
		5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5																																																																																
		6	Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i>	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5																																																																																
		7	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1,5																																																																																
		8	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1																																																																																
		9	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1,5																																																																																
		10	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1,5																																																																																
		11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	2,5																																																																																
		12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	0,5																																																																																
		13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1																																																																																
		14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1																																																																																
		15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	4																																																																																
		16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	4																																																																																

## ESTIMATIVA DA DEMANDA

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME  
(CONTRATO Nº 21/2017)MODELO DE  
CONTRATAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE TIC  
(ESTABELECIDO NAS  
PORTARIAS SGD/ME  
Nº 6.432/2021 E  
4.668/2022)

## MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME

## Central de Serviços

Descrição do Serviço	Qtd. USU p/ tipo	Qtd. Chamad os	Total USU
Registro e classificação de chamados	1	1.098	1.098,00
Resolução de solicitação de serviços	4	800	3.200,00
Resolução de incidente de severidade 1	7	150	1.050,00
Resolução de incidente de severidade 2	8	98	784
Resolução de incidente de severidade 3	9	50	450
<b>Total mensal</b>			<b>6.582,00</b>
<b>Total anual</b>			<b>78.984,00</b>

## Sustentação de Infraestrutura de TI

<b>Total mensal</b>	<b>22.727,81</b>
<b>Total anual</b>	<b>272.733,72</b>

## Melhoria (Projetos/Consultoria)

<b>Total mensal</b>	<b>7.302,00</b>
<b>Total anual</b>	<b>87.624,00</b>

XI) O quantitativo de USUs indicado na tabela serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços. Na Central de Serviços e nas Melhorias o pagamento efetuado pela quantidade de USUs efetivamente executados. A remuneração da manutenção da saúde operacional será efetuada por um valor mensal determinado pela apuração dos fatores que compõem o ambiente de sustentação.

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFIS PROFISSIONAIS

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL ESPERADO	QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS
			24x7x365 (SOC)		
<b>TOTAL DE PERFIS PROFISSIONAIS</b>					<b>36</b>

Tabela 4 - Descrição dos Serviços e dos Perfis Profissionais

c) Destaca-se que a estimativa de cálculo ou memória de cálculo foi dimensionada com base no crescimento de sistemas e ativos de TIC a serem monitorados, bem como no crescimento de chamados oriundos de demanda as dos novos servidores e colaboradores.

d) A justificativa da necessidade e a memória de cálculo da demanda para cada perfil profissional estão apresentadas no item 3.3.7 do Termo de Referência.

## III) METODOLOGIA DE CÁLCULO DA VOLUMETRIA ESTIMADA DOS SERVIÇOS E DOS PERFIS PROFISSIONAIS

a) A metodologia de cálculo da volumetria estimada dos serviços e perfis profissionais para esta Contratação foi realizada considerando o dimensionamento das necessidades da Contratante, baseado nas informações encontradas nos levantamento do ambiente TIC, da quantidade de usuários de TIC, de histórico de chamados, da quantidade de projetos/Apoio Técnico desenvolvidos e da quantidade de Sistemas da Informação, das previsões constantes no PAC, das informações acerca do Contrato nº 21/2017, relacionadas ao padrão esperado das atividades da Contratada, cujo período de apuração engloba os meses de julho/2017 a fevereiro/2022, que equivale a 56 (cinquenta e seis) meses ou 5 (cinco) anos de execução contratual, constantes no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI [0567194](#)).

b) Assim sendo, os levantamentos e análises que balizaram o dimensionamento das necessidades e, consequentemente, culminaram na definição da volumetria estimada dos serviços e dos profissionais são:

a) **Levantamento do ambiente de TIC** - Corresponde ao levantamento do ambiente de TIC engloba todo o parque computacional atual da Contratante, abrangendo os descritivos e os quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos fabricantes e versões de *software* que nele estão contidos. A Tabela 5 explicita a quantidade de tipos de ativos informacionais da Contratante, associada à criticidade, em que a maioria são de criticidade média e alta.

QUANTIDADE DE TIPOS DE ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
CATEGORIA DO ATIVO	QUANTIDADE	CRITICIDADE
Suporte ao Usuário	11	alta, média e baixa
Sustentação das Aplicações	33	alta, média e baixa
Armazenamento e Backup	3	média e alta
Sustentação de Banco de Dados	4	média e alta
Administração de Dados	6	alta
Conectividade e Comunicação	17	baixa e alta
Segurança de TIC	7	média e alta
Gerenciamento de Serviços de TIC	3	baixa e alta
Monitoramento de Serviços de TIC	8	baixa, média e alta
<b>QUANTIDADE TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>Maioria de criticidade "alta"</b>

Tabela 5 - Quantidade de Tipos de Ativos Informacionais

ESTIMATIVA DA DEMANDA																																																		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)		MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																																															
			b) <b>Levantamento da Quantidade de Usuários de TIC</b> - Refere-se a quantidade de usuários (servidores, empregados públicos, estagiários, colaboradores e terceirizados) que demandam ou possam vir a demandar serviços de operação de infraestrutura e/ou atendimento de suporte de TIC. A Tabela 6 consolida a quantidade de usuários de TIC da Contratante, na qual houve uma diminuição de cerca de 30,7% (trinta vírgula sete por cento) do número de usuários de TIC. Portanto, a quantidade de usuários de TIC que será utilizada no dimensionamento das necessidades dos serviços é de 761 (setecentos e sessenta e um), já que esta reflete a realidade atual da Pasta, por se referir ao quantitativo apurado no mês de fevereiro do corrente ano, extraído da ferramenta de gerenciamento de usuários do Ministério.																																															
			<table><tr><th colspan="3">QUANTIDADE TOTAL DE USUÁRIOS DE TIC</th></tr><tr><th>INÍCIO DO CONTRATO 10/07/2017</th><th>DATA DE APURAÇÃO 28/02/2022</th><th>QUANTIDADE TOTAL DE DIMINUIÇÃO DE TOTAL DE USUÁRIOS (SERVIDORES E COLABORADORES)</th></tr><tr><td>1.098</td><td>761</td><td>337</td></tr><tr><td colspan="2">PORCENTAGEM DE DIMINUIÇÃO (%)</td><td>30,7%</td></tr></table>							QUANTIDADE TOTAL DE USUÁRIOS DE TIC			INÍCIO DO CONTRATO 10/07/2017	DATA DE APURAÇÃO 28/02/2022	QUANTIDADE TOTAL DE DIMINUIÇÃO DE TOTAL DE USUÁRIOS (SERVIDORES E COLABORADORES)	1.098	761	337	PORCENTAGEM DE DIMINUIÇÃO (%)		30,7%																													
			QUANTIDADE TOTAL DE USUÁRIOS DE TIC																																															
			INÍCIO DO CONTRATO 10/07/2017	DATA DE APURAÇÃO 28/02/2022	QUANTIDADE TOTAL DE DIMINUIÇÃO DE TOTAL DE USUÁRIOS (SERVIDORES E COLABORADORES)																																													
			1.098	761	337																																													
PORCENTAGEM DE DIMINUIÇÃO (%)		30,7%																																																
c) <b>Levantamento de Histórico de Chamados (Quantidade de Chamados dos últimos 5 anos)</b> - Consiste em reunir os registros de requisições de serviços, incidentes e requisições de mudanças encaminhadas a atual equipe de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC em um período de pelo menos 12 (doze) meses por meio de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, de modo a apurar os dados qualitativos e quantitativos referentes a <i>tickets</i> de serviços prestados, a fim de auxiliar o dimensionamento dos serviços e, consequentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços. A Tabela 7 demonstra a quantidade total de chamados, a quantidade de chamados por ano e a porcentagem de aumento destes ao longo dos 5 (cinco) anos de vigência contratual.																																																		
<table><tr><th colspan="9">QUANTIDADE DO NÚMERO DE CHAMADOS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS</th></tr><tr><th rowspan="2">QUANTIDADE DE CHAMADOS</th><th>INÍCIO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL 01/08 a 31/12/2017</th><th>1º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2018</th><th>2º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2019</th><th>3º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2020</th><th>4º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2021</th><th>5º ANO DO CONTRATO 01/01 a 28/02/2022</th><th>TOTAL</th><th>PORCENTAGEM DE AUMENTO DE 01/08/2017 EM RELAÇÃO A 28/02/2022</th></tr><tr><td>2.604</td><td>12.485</td><td>15.036</td><td>13.238</td><td>11.219</td><td>1.757</td><td>56.458</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">PORCENTAGEM DE AUMENTO ANUAL (%)</td><td>379,4%</td><td>20,4%</td><td>12%</td><td>15,3%</td><td>84,3%</td><td></td><td>20,4%</td></tr><tr><td colspan="8">MÉDIA DE CRESCIMENTO DE 10/07/2017 a 28/02/2022</td><td>20,4%</td></tr></table>							QUANTIDADE DO NÚMERO DE CHAMADOS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS									QUANTIDADE DE CHAMADOS	INÍCIO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL 01/08 a 31/12/2017	1º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2018	2º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2019	3º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2020	4º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2021	5º ANO DO CONTRATO 01/01 a 28/02/2022	TOTAL	PORCENTAGEM DE AUMENTO DE 01/08/2017 EM RELAÇÃO A 28/02/2022	2.604	12.485	15.036	13.238	11.219	1.757	56.458		PORCENTAGEM DE AUMENTO ANUAL (%)		379,4%	20,4%	12%	15,3%	84,3%		20,4%	MÉDIA DE CRESCIMENTO DE 10/07/2017 a 28/02/2022								20,4%
QUANTIDADE DO NÚMERO DE CHAMADOS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS																																																		
QUANTIDADE DE CHAMADOS	INÍCIO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL 01/08 a 31/12/2017	1º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2018	2º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2019	3º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2020	4º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2021	5º ANO DO CONTRATO 01/01 a 28/02/2022	TOTAL	PORCENTAGEM DE AUMENTO DE 01/08/2017 EM RELAÇÃO A 28/02/2022																																										
	2.604	12.485	15.036	13.238	11.219	1.757	56.458																																											
PORCENTAGEM DE AUMENTO ANUAL (%)		379,4%	20,4%	12%	15,3%	84,3%		20,4%																																										
MÉDIA DE CRESCIMENTO DE 10/07/2017 a 28/02/2022								20,4%																																										
d) <b>Levantamento de Histórico de Chamados (Quantidade média de chamados realizados)</b> - Consiste em expressar a quantidade média de chamados realizados ao longo dos 5 (cinco) anos de execução contratual, em escalas de tempo ou período de realização e por nível de atendimento. A Tabela 8 demonstra a média de chamados realizados por nível de atendimento e por período.																																																		
<table><tr><th colspan="4">QUANTIDADE MÉDIA DE CHAMADOS REALIZADOS AO LONGO DOS 5 ANOS</th></tr><tr><th>PERÍODO</th><th>ATENDIMENTO NÍVEL 1</th><th>ATENDIMENTO NÍVEL 2</th><th>ATENDIMENTO NÍVEL 3</th></tr><tr><td>DIÁRIO</td><td>6,57</td><td>29,47</td><td>10,52</td></tr><tr><td>MENSAL</td><td>144,51</td><td>648,36</td><td>231,47</td></tr><tr><td>ANUAL</td><td>1.734,11</td><td>7.780,36</td><td>2.777,67</td></tr></table>							QUANTIDADE MÉDIA DE CHAMADOS REALIZADOS AO LONGO DOS 5 ANOS				PERÍODO	ATENDIMENTO NÍVEL 1	ATENDIMENTO NÍVEL 2	ATENDIMENTO NÍVEL 3	DIÁRIO	6,57	29,47	10,52	MENSAL	144,51	648,36	231,47	ANUAL	1.734,11	7.780,36	2.777,67																								
QUANTIDADE MÉDIA DE CHAMADOS REALIZADOS AO LONGO DOS 5 ANOS																																																		
PERÍODO	ATENDIMENTO NÍVEL 1	ATENDIMENTO NÍVEL 2	ATENDIMENTO NÍVEL 3																																															
DIÁRIO	6,57	29,47	10,52																																															
MENSAL	144,51	648,36	231,47																																															
ANUAL	1.734,11	7.780,36	2.777,67																																															
e) <b>Levantamento da quantidade de projetos/Apoio Técnico desenvolvidos desde o início do Contrato</b> - Refere-se ao levantamento da quantidade de projetos de TIC realizados. A Tabela 9 descreve a quantidade de projetos desenvolvidos																																																		

## ESTIMATIVA DA DEMANDA

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME  
(CONTRATO Nº 21/2017)MODELO DE  
CONTRATAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE TIC  
(ESTABELECIDO NAS  
PORTARIAS SGD/ME  
Nº 6.432/2021 E  
4.668/2022)

## MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME

desde o início do Contrato, assim como a quantidade anual e a média anual de projetos realizados. A Tabela 9 explicita o quantitativo de projetos desenvolvidos ao longo dos 5 (cinco) anos do Contrato vigente na Contratante, assim como o peso de cada projeto desenvolvido.

QUANTIDADE DE PROJETOS DESENVOLVIDOS DESDE O INÍCIO DO CONTRATO		
ANO	PESO DO PROJETO	QUANTIDADE
2017	pequeno	1
2018	-	0
2019	pequeno	1
2020	pequeno e médio	2
2021	pequeno	1
2022	médio	1
QUANTIDADE TOTAL		6
QUANTIDADE DE ANOS DO CONTRATO		5
MÉDIA ANUAL		1,2

f) **Levantamento do quantitativo de Sistemas da Informação** - Corresponde ao levantamento da quantidade de sistemas da informação que serão suportados e sustentados pelos serviços de infraestrutura de TIC. A Tabela 10 demonstra a quantidade de Sistemas da Informação da Contratante, qual seja, 42 (quarenta e dois) sistemas.

QUANTIDADE DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO	
QUANTIDADE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO	42

g) **Informações analisadas acerca do Contrato nº 21/2017** - Trata-se de informações levantadas em análise ao Contrato vigente e seus Termos Aditivos e de Apostilamento para a prestação dos serviços de atendimento a usuários de TIC e sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC e melhoria contínua, no intuito de balizar o quantitativo de perfis profissionais que prestarão os serviços a serem contratados em correlação ao quantitativos de profissionais e seus respectivos cargos atuantes na Contratante e manter, atualizar e suprir as necessidades da Contratante, em consonância com os Níveis Mínimos de Serviços - NMS exigidos. A Tabela 11 explicita o quantitativo e os tipos de perfis profissionais que prestam os serviços contratados.

QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS NO CONTRATO Nº 21/2017				
ITEM	SERVIÇOS	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QTDE
1	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico N1 - Júnior	6
		Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico N2 - Pleno	5
		Suporte Técnico de Microinformática (Nível 3)	Técnico N3 - Sênior	-
		Supervisão de Suporte Técnico (Nível 1)	Supervisor N1 - Pleno	1
		Supervisão de Suporte Técnico (Nível 2)	Supervisor N2 - Pleno	1
2	Infraestrutura de TIC	Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Analista de Infraestrutura - Sênior	1
		Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Analista de Rede - Sênior	1

ESTIMATIVA DA DEMANDA																																																																								
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																																																																						
		<table><thead><tr><th colspan="5">QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS NO CONTRATO Nº 21/2017</th></tr><tr><th>ITEM</th><th>SERVIÇOS</th><th>ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO</th><th>PERFIL PROFISSIONAL</th><th>QTDE</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="12"></td><td rowspan="12"></td><td>Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes</td><td>Administrador de Redes - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes</td><td>Analista ITSM - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Segurança de Rede</td><td>Administrador de Segurança - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Segurança de Rede</td><td>Analista de Segurança - Pleno</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Segurança de Rede</td><td>Analista de Segurança de Rede - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Sistemas Operacionais</td><td>Analista DevOps - Sênior</td><td>2</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Sistemas Operacionais</td><td>Analista Microsoft - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Sistemas Operacionais</td><td>Administrador de Redes Microsoft - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Banco de dados</td><td>Analista de Banco de Dados - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)</td><td>Operador NOC - Pleno</td><td>6</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)</td><td>Técnico de Monitoramento - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)</td><td>Supervisor NOC - Pleno</td><td>1</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Gerência técnica</td><td>Gerente Técnico - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td>3</td><td>Melhoria (Projetos/Apoio Técnico)</td><td>Gerência de Projeto</td><td>Gerente de Projeto - Sênior</td><td>1</td></tr><tr><td colspan="4">TOTAL</td><td>36</td></tr><tr><td colspan="5">*1 Os profissionais do Nível 3 realizam os serviços de sustentação do ambiente e monitoramento de TIC do MME; e *2 Quando há demanda de elaboração/implantação de projeto, processo ou Apoio Técnico, a Contratada disponibiliza profissionais habilitados na área de TIC tema do projeto demandado.</td></tr></tbody></table>			QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS NO CONTRATO Nº 21/2017					ITEM	SERVIÇOS	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QTDE			Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Administrador de Redes - Sênior	1	Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Analista ITSM - Sênior	1	Suporte Técnico a Segurança de Rede	Administrador de Segurança - Sênior	1	Suporte Técnico a Segurança de Rede	Analista de Segurança - Pleno	1	Suporte Técnico a Segurança de Rede	Analista de Segurança de Rede - Sênior	1	Suporte Técnico a Sistemas Operacionais	Analista DevOps - Sênior	2	Suporte Técnico a Sistemas Operacionais	Analista Microsoft - Sênior	1	Suporte Técnico a Sistemas Operacionais	Administrador de Redes Microsoft - Sênior	1	Suporte Técnico a Banco de dados	Analista de Banco de Dados - Sênior	1	Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)	Operador NOC - Pleno	6	Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)	Técnico de Monitoramento - Sênior	1	Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)	Supervisor NOC - Pleno	1			Gerência técnica	Gerente Técnico - Sênior	1	3	Melhoria (Projetos/Apoio Técnico)	Gerência de Projeto	Gerente de Projeto - Sênior	1	TOTAL				36	*1 Os profissionais do Nível 3 realizam os serviços de sustentação do ambiente e monitoramento de TIC do MME; e *2 Quando há demanda de elaboração/implantação de projeto, processo ou Apoio Técnico, a Contratada disponibiliza profissionais habilitados na área de TIC tema do projeto demandado.				
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS NO CONTRATO Nº 21/2017																																																																								
ITEM	SERVIÇOS	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QTDE																																																																				
		Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Administrador de Redes - Sênior	1																																																																				
		Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes	Analista ITSM - Sênior	1																																																																				
		Suporte Técnico a Segurança de Rede	Administrador de Segurança - Sênior	1																																																																				
		Suporte Técnico a Segurança de Rede	Analista de Segurança - Pleno	1																																																																				
		Suporte Técnico a Segurança de Rede	Analista de Segurança de Rede - Sênior	1																																																																				
		Suporte Técnico a Sistemas Operacionais	Analista DevOps - Sênior	2																																																																				
		Suporte Técnico a Sistemas Operacionais	Analista Microsoft - Sênior	1																																																																				
		Suporte Técnico a Sistemas Operacionais	Administrador de Redes Microsoft - Sênior	1																																																																				
		Suporte Técnico a Banco de dados	Analista de Banco de Dados - Sênior	1																																																																				
		Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)	Operador NOC - Pleno	6																																																																				
		Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)	Técnico de Monitoramento - Sênior	1																																																																				
		Suporte Técnico a Monitoramento (24x7)	Supervisor NOC - Pleno	1																																																																				
		Gerência técnica	Gerente Técnico - Sênior	1																																																																				
3	Melhoria (Projetos/Apoio Técnico)	Gerência de Projeto	Gerente de Projeto - Sênior	1																																																																				
TOTAL				36																																																																				
*1 Os profissionais do Nível 3 realizam os serviços de sustentação do ambiente e monitoramento de TIC do MME; e *2 Quando há demanda de elaboração/implantação de projeto, processo ou Apoio Técnico, a Contratada disponibiliza profissionais habilitados na área de TIC tema do projeto demandado.																																																																								
c) As informacionais adicionais acerca do dimensionamento das necessidades da Contratante encontram-se dispostas no Anexo III - Dimensionamento das Necessidades de TIC do MME deste Termo de Referência.																																																																								

Tabela 12 (ANEXO VI) - Estimativa da Demanda

#### 4.4. DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

4.4.1. A Tabela 13 (ANEXO VI) descreve a correlação entre o parcelamento da solução de TIC do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a justificar, definir e/ou estabelecer sobre o parcelamento da solução na nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) A opção por lote único está fundamentada na IN 02/2008 SLTI/MPOG, em redação dada pela IN 03/2009 SLTI/MPOG, onde encontra-se estabelecido que é admissível a aquisição por lote único quando, comprovada e justificadamente, houver inter-relação entre os serviços	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022. *Item 9.1.3, do Anexo I da citada portaria.	I) O Acórdão nº 1.099/2008 - Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto



PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6 .432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>contratados, gerenciamento centralizado ou implicar em vantagem para a Administração, requisitos que serão comprovados adiante.</p> <p>II) Quando analisado sob os aspectos técnicos vemos configurado o interrelacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados, onde é impossível estabelecer os limites, por extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade do ambiente como um todo, a alta disponibilidade e a gestão de riscos da contratação e dos negócios;</p> <p>III) Exemplificamos esta situação, regular e comum, de uma demanda de usuário encaminhada por meio da Central de Serviços, canal primário de operação de atendimento ao usuário, que para ser solucionada invoque uma alteração de banco de dados e a configuração de um aplicativo de comunicação. A solução, para ser resolvida, necessariamente terá que transitar e promover ações de análise, ajuste e alterações isoladas em vários dos subitens ora contratados. Evoluindo no exemplo, a partir do registro no primeiro nível, haverá busca de solução pelo segundo e/ou terceiro nível, dispondo para repercussão direta no modelo e fluxo operacional da sustentação do ambiente, o que, por sua vez, requisitará uma ação planejada de melhoria. Como se vê, a partir de uma simples demanda, todos os segmentos estarão envolvidos, mas somente configuram uma solução quando tratadas com subordinação técnica de uns sobre os outros, o que é impossível de ser feito se houver empresas diferentes;</p> <p>IV) Cabe ao administrador público estimular as condições para o aumento da competitividade, sem perder de vista a essência dos resultados que se requer, da solução técnica e da capacidade de gerenciamento das interfaces entre os diversos subitens de serviços. Uma característica não deve sobrepor a outra e sim conviver em igualdade. Com este norteamento a divisão por lotes foi analisada e afastada, pois que a necessidade técnica de integração e interdependência de requisitos entre os diversos subitens contratados se faz necessária;</p> <p>V) Para a adequada execução dos serviços ora contratados é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, que no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados;</p> <p>VI) Logo, a prestação dos serviços por uma única empresa, coordenando o conhecimento para aumentar a maturidade do ambiente computacional dos órgãos que emanam este Pregão, a disponibilidade, a segurança de dados e informações e a gestão de riscos, com a sua expertise nas plataformas, possibilitará o fornecimento de um serviço mais célere, portanto mais econômico e de melhor qualidade, com a melhor relação custo-benefício para o órgão;</p> <p>VII) A visão técnica está bem expressa no Acórdão nº 1094/2004 no voto do Ministro Relator Augusto Sherman Cavalcanti, onde ele diz:</p> <p><i>“...Nos termos da Lei de Licitações, a divisão do objeto em itens destina-se ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade. Veja-se que a Concorrência 01/2004 obedeceu à disposição da lei ao parcelar</i></p>		<p>licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo, do ponto de vista técnico.</p> <p>II) O objeto deste Termo de Referência envolve serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação na área de Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e <i>Backup</i>, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, <i>Middleware</i>, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, englobados em 2 (dois) itens de serviços.</p> <p>III) Este modelo de contratação está disciplinado pela Portaria nº 6.432, de 15 de junho de 2021, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia - SGD/ME, a qual entende-se que os serviços de operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, compreendem a prestação de serviços técnicos relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de <i>backup</i>, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.</p> <p>IV) A Solução de TIC, Objeto deste Termo de Referência, não será parcelada, devendo ser em um grupo único, em virtude das características dos serviços, sendo todos os itens voltados para execução da sustentação e melhoria contínua da infraestrutura de TIC da Contratante, composto de itens contratuais que possuem correlação e interdependência para adequada execução dos serviços.</p> <p>V) O agrupamento e adjudicação em Grupo é lícito, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si", conforme disposto no Acórdão TCU nº 5.260/2011-1ª Câmara, bem como do ponto de vista administrativo, é legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa, vide Acórdão TCU nº 5301/2013 - Segunda Câmara. É certo que, conforme disserta o Acórdão TCU nº 861/2013, o aumento da eficiência administrativa do setor</p>



PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6 .432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p><i>o objeto. Contudo, a existência de quesitos de avaliação impertinentes faz com que a empresa concorrente em um determinado item precise comprovar também a aptidão em outros aspectos, concernentes aos demais itens do objeto, porém estranhos ao item por ela pleiteado. Assim, a empresa acaba por ser obrigada a atender às exigências relativas a várias parcelas do objeto simultaneamente, o que restringe o universo de licitantes e neutraliza os benefícios originalmente pretendidos com a divisão. Na prática, o parcelamento do objeto torna-se inócuo.”</i> Grifo nosso.</p> <p>VIII) Pelo entendimento exposto no voto do Ministro Relator, a necessidade de comprovação de capacidade técnica em vários subitens determina a existência da interdependência entre os mesmos e a improcedência do parcelamento, tal como no caso presente, veja abaixo o que diz o Acórdão 861/2013-Plenário:</p> <p><i>“Cabe observar, ainda, que segundo jurisprudência do TCU, “inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si” (Acórdão 5.260/2011-1ª Câmara). Aplica-se tal assertiva ao procedimento ora inquinado.”</i></p> <p>IX) E mais,</p> <p><i>“Cabe à administração exigir qualidade em seus fornecimentos, com vistas a evitar desperdício de dinheiro público. Essa exigência atende ao interesse público e não se mostra desmedida ou desarrazoada.”</i></p> <p>X) Este modelo se faz necessário e imperativo, na medida em que os subitens de serviços a serem executados mantêm uma intra e inter-relação, além de dependentes entre si, onde a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pela qual deve ser mantida uma mesma equipe de pessoas, sob um único controle e supervisão. A opção por lote único mitigará atrasos ou retrabalhos, inerentes das diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma Contratada;</p> <p>XI) Nesse aspecto, justifica-se também a opção de contratação dos serviços em um lote único pelos mesmos princípios administrativos apregoados pelo Acórdão nº 1099/2008 – Plenário, o da confiabilidade e conveniência técnica na contratação. Em seu voto o Ministro Relator Marcus Vinicius Vilaça, manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a restrição à inclusão de uma terceira pessoa no processo, mostra-se mais adequada, nas palavras do Ministro:</p> <p><i>“é mais confiável um produto fabricado sob medida, por quem tem visão dos seus motivos e da sua finalidade, do que outro produzido por quem meramente trabalha a mando, sem saber de verdade o que está fazendo... 3. Acredito que a inserção de uma terceira pessoa na relação BNDES-desenvolvedora dos sistemas, para só cuidar da modelagem</i></p>		<p>público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento, em que esta eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deverá ser buscada pela Administração Pública.</p> <p>VI) Ao se admitir diversos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco de haver descompasso no fornecimento dos itens, além da elevação da complexidade dos procedimentos de gestão contratual. Por outro lado, a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da Solução de Tecnologia da Informação, uma vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.</p> <p>VII) A licitação em grupo consiste na reunião de itens em um mesmo lote, de modo que a disputa ocorra de forma global, resultando na contratação de um único fornecedor para provimento do conjunto da solução. Do ponto de vista técnico, considera-se que todos os itens da pretensão contratual fazem parte de uma solução integrada, de modo que sua divisão é prejudicial ao conjunto do objeto.</p> <p>VIII) Assim, cumpre considerar que as atividades a serem contratadas compreendem todas as fases do ciclo de vida dos serviços especializados de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC. Dessa forma, no caso concreto, considera-se que “pulverizar” a contratação em diversos itens compromete a integração do serviço quanto aos seus aspectos intrínsecos (ciclo de vida de serviço).</p> <p>IX) Em consequência do grande vínculo existente entre as funções que fazem parte do escopo dos serviços, caso sejam fracionados, corre-se o risco de haver equipes distintas pouco integradas, podendo ocasionar danos à operação de TIC da Contratante, haja vista que, como serviços de missão crítica, qualquer interrupção ou incidente que comprometa a sua efetiva continuidade pode causar sérios prejuízos a Contratante, com a efetiva continuidade dos serviços prestados a sociedade. Existe uma dependência entre o conjunto de serviços envolvidos das diversas células de operação, sendo que suas raízes técnicas estão demasiadamente correlacionadas ao ponto de ser impossível delimitar responsabilidades, tarefas e ações a mais de um fornecedor.</p> <p>X) Do ponto de vista administrativo, no Acórdão nº 5.301/2013 - Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar o trabalho da Administração Pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a</p>

PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6 .432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>de processos, seria inconveniente e arriscado para a qualidade dos aplicativos contratados.” Grifo nosso</p> <p>XII) Pela mesma razão, a inserção de uma terceira pessoa na relação entre os órgãos e a licitante vencedora deste processo dispersaria a visão de motivos e finalidade, colocando em risco a qualidade dos serviços contratados. O modelo proposto de contratação representa a gestão integrada sem divisão de responsabilidades, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e a diluição do comprometimento com o todo do processo. É imperativo que uma única empresa tenha sobre si a responsabilidade dos procedimentos em execução, bem como demonstre deter conhecimento simultâneo dos subitens contratados, para que possa responder pelos resultados que lhe serão exigidos no Acordo de Níveis de Serviço.</p> <p>XIII) Sob o ponto de vista econômico a contratação única evita ônus administrativos e burocráticos consequentes à contratação concomitante de mais de uma empresa prestadora de serviços, e gera economia de escala, tempo, ganhos de eficiência e maior compromisso da Contratada. O atendimento por um único licitante não só reduzirá consideravelmente os riscos de execução, como também irá permitir propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados;</p> <p>XIV) A implementação do presente processo, dada a sua complexidade e especialização técnica, deverá ser realizada por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica, harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização, otimização e customização de produtos das plataformas do órgão. Estes recursos devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica, centralizada, por profissional com comprovada vivência, senso crítico, visão de integração das atividades, de causa e efeito de seus resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteadas pelas ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente;</p> <p>XV) As justificativas relacionadas acima atendem ao disposto na Instrução Normativa nº 02/2008 compilada pelas IN nº 03/2009, 04/2009 e 05/2009, todas da SLTI/MPOG, especificamente quanto à comprovação do inter-relacionamento técnico entre os serviços contratados, da necessidade de gerenciamento centralizado, além de implicar em vantagem e economicidade para a Administração, portanto a comprovação e os fundamentos apresentados corroboram a licitação de serviços desse Termo de Referência em lote único;</p> <p>XVI) Por todos os argumentos apresentados, é requisito primordial que a contratação ocorra com uma única licitante vencedora.</p>		<p>celeridade processual, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado, sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.</p> <p>XI) O fracionamento da contratação dos serviços de suporte de TIC, não resultará em aumento da competitividade do certame. Devido ao compartilhamento de recursos humanos e materiais que é inerente à execução destas atividades, é muito mais provável que a contratação unificada resulte em um preço global menor, pois neste caso o ganho de escala para a contratada é significativo. E não se observa no mercado de empresas provedoras de serviços de TIC, tal nível de segmentação e especialização, isto é, a grande maioria das empresas presta efetivos serviços em todas as especialidades de atuação, seja na infraestrutura, seja no atendimento ao usuário.</p> <p>XII) Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste Termo de Referência, considera-se que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável sendo que sua divisão pode prejudicar o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.</p> <p>XIII) Portanto, dada a complexidade da Solução de TIC definida nos estudos preliminares, que envolvem uma miríade de serviços destinados a operação de infraestrutura e para o atendimento aos usuários de TIC, além dos custos operacionais de pessoal envolvido na Contratante, para a gestão dos serviços contratados, torna-se mais vantajoso para a Administração Pública a contratação de um fornecedor único para as atividades que envolvem a solução, objeto desta Contratação.</p>

Tabela 13 (ANEXO VI) - Parcelamento da Solução de TIC

#### 4.5. DOS RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

4.5.1. A Tabela 14 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os resultados e benefícios a serem alcançados do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer os resultados a serem alcançados com a nova contratação de Serviços de TIC do MME.

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A prestação de serviços deverá prover a disponibilização de recursos e sistemas de informação estáveis e eficazes para a estrutura da Contratante e aos seus processos institucionais e estratégicos, onde se inclui: a maturidade e a disponibilidade do ambiente; a independência tecnológica; a ampliação da governança de TI; a segurança de dados e informações; a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços; a transferência de conhecimento no tempo adequado; o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela CGTI; a gestão da sustentação da administração, operação e o suporte à rede; e a atualização do modelo contratual em conformidade com a IN 04/2014 da SLTI/MPOG;</p> <p>II) Como objetivos específicos, a contratação promoverá: a entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento; a implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – <i>Configuration Management Database</i>); a criação de base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC; o aumento da aderência às melhores práticas de mercado, ITIL e CobiT e aos orientadores do SISP; a consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 19.6, alínea D do Anexo I da citada portaria.</p>	<p>I) A presente Contratação trará benefícios essenciais e importantes para a Contratante, uma vez que promoverá a continuidade e a manutenção do atendimento aos usuários dos serviços de TIC e operação de sustentação da infraestrutura do ambiente computacional da Contratante.</p> <p>II) Em função disso, a pretendida Contratação alcançará os seguintes benefícios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do MME;</li> <li>• Aumento na capacidade e na qualidade dos atendimentos aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;</li> <li>• Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços de TIC em caso de incidentes, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Contratante, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades determinados;</li> <li>• Pagamento transparente dos serviços de TIC em função dos resultados entregues e do atendimento ao níveis mínimos de serviços pré-estabelecidos;</li> <li>• Adoção formal de processo efetivo de execução de demandas com capacidade de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes e <i>Service Desk</i> modelados na forma de processos específicos para a Contratante;</li> <li>• Manutenção do ponto único de contato com os usuários para as questões relativas aos recursos de TIC;</li> <li>• Provisão de recursos técnicos adequados e necessários para suportar os ambientes e as soluções hospedados pela infraestrutura de TIC, ampliando a entrega de valor através dos serviços de TIC prestados pela Contratante a sociedade;</li> <li>• Ampliação da capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC por intermédio da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico da Contratante; e</li> <li>• Atendimento padronizado e de qualidade aos usuários de TIC, transparecendo um efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas à área de TIC da Contratante.</li> <li>• Manutenção e evolução da maturidade dos serviços de TIC;</li> <li>• Promoção da melhoria contínua do ambiente de TIC;</li> <li>• Ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas estabelecidas nos instrumentos de gestão institucional;</li> <li>• Garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento aos usuários;</li> </ul>

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;</li> <li>• Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TIC;</li> <li>• Evolução contínua do Catálogo de Serviços para atender as necessidades do MME;</li> <li>• Atendimento aos usuários remoto, em Nível 1, e presencial, em Nível 2, tempestivo, de maneira a orientar, esclarecer e solucionar os problemas relativos aos serviços, transações, <i>hardwares</i>, <i>softwares</i>, aplicativos, sistemas corporativos e demais produtos e serviços disponíveis na rede do MME;</li> <li>• Manutenção de um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC, por meio da Central de Serviços;</li> <li>• Sustentação de infraestrutura de TIC;</li> <li>• Aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM);</li> <li>• Promoção da entrega dos serviços de TIC, com base no Catálogo de Serviços, para atender as necessidade do MME;</li> <li>• Atualização da Base de Conhecimentos Técnicos, com vistas a assegurar a padronização do atendimento, a retenção do conhecimento e a agilidade na execução dos serviços;</li> <li>• Aprimoramento da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (<i>Configuration Management Database</i> - CMDB);</li> <li>• Atualização de Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à Área de TIC;</li> <li>• Vinculação da execução dos serviços prestados a critérios objetivos de qualidade e resultados;</li> <li>• Ampliação da capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC, por intermédio da inclusão de novas competências e da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico do MME;</li> <li>• Melhoria nos níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas do MME, de modo a entregar os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio;</li> <li>• Garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação dos serviços de TIC;</li> <li>• Prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos de TIC e dos <i>softwares</i> relacionados às atividades dos usuários do MME;</li> </ul>

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecimento de critérios de governança no gerenciamento de serviços de operações de TIC;</li> <li>• Aderência à Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de julho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal; e</li> <li>• Aderência à Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, que altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP do Poder Executivo Federal).</li> </ul>

Tabela 14 (ANEXO VI) - Resultados e benefícios a serem Alcançados

## 5. DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 5.1. DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO

5.1.1. A Tabela 15 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de negócio do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e/ou estabelecer os requisitos de negócio, que independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da solução de TIC da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE NEGÓCIO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O Brasil apresenta características naturais extremamente singulares. Um país continental, com incrível diversidade de relevo, solo e clima e com variedade abundante de recursos naturais.</p> <p>II) Considerando a importância dos recursos naturais do país para o desempenho da economia, o Ministério de Minas e Energia e suas entidades vinculadas se posicionam em posição de protagonismo para o crescimento do país.</p> <p>III) Em 2003, a Lei nº 10.683/2003 definiu como competências do Ministério de Minas e Energia as áreas de geologia, recursos minerais e energéticos; aproveitamento da energia hidráulica; mineração e metalurgia; e petróleo, combustível e energia elétrica, incluindo a nuclear.</p> <p>IV) É ainda competência do Ministério de Minas e Energia representar a União como Poder Concedente e formulador de políticas públicas, bem como indutor e supervisor da implementação dessas políticas nos seguintes segmentos:</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.5. Especificação de Requisitos, do Anexo I da citada portaria.</p>	<p>I) A Contratada deverá atender aos seguintes requisitos de negócio:</p> <p>a) Propiciar a manutenção dos serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC, em tempo integral, ou seja, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias do ano);</p> <p>b) Prestar serviços de sustentação de infraestrutura de TIC da Contratante;</p> <p>c) Disponibilizar serviços de suporte técnico de TIC a todos os servidores e colaboradores da Contratante,</p>

REQUISITOS DE NEGÓCIO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geologia, recursos minerais e energéticos;</li> <li>Aproveitamento da energia hidráulica; e</li> <li>Mineração e metalurgia; e petróleo, combustível e energia elétrica, inclusive nuclear.</li> </ul> <p>V) Cabe, ainda, ao Ministério de Minas e Energia:</p> <p>a) Energização rural, agroenergia, inclusive eletrificação rural, quando custeada com recursos vinculados ao Sistema Elétrico Nacional; e</p> <p>b) Zelar pelo equilíbrio conjuntural e estrutural entre a oferta e a demanda de recursos energéticos no País.</p> <p>V) Como se observa, a abrangência e capilaridade dos resultados a serem alcançados, requerem do corpo diretivo do MME a adoção de medidas consistentes na oferta de meios e instrumentos que permitam o aumento de produtividade e maturidade funcional do MME.</p> <p>VI) Neste sentido pretende-se com esta contratação estabelecer um ambiente propício e com equilíbrio tecnológico e elástico suficiente para suportar o MME no atingimento de suas diretrizes e metas institucionais, de forma, a mitigar os riscos e criar mecanismos para que a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) cumpra seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2016-2019 na aplicação de tecnologias da informação para a concepção, desenvolvimento, integração e manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro do MME, e com isso viabilizar a permanente afirmação de seus valores.</p> <p>VII) Portanto, para necessidades de apoio à gestão de serviços internos, voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede (LAN, WAN, MAN), o processo de melhoria contínua, envolvendo apoio a gestão de contratos de terceiros junto ao MME.</p> <p>VIII) Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, sem a necessidade de dedicação exclusiva, não se confundindo com as atividades finalísticas do Ministério de Minas e Energia, com característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados legados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio, além do acompanhamento de serviços de terceiros (contratos de serviços de TIC).</p> <p>IX) Destaque-se também que há uma diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários do MME, sendo eles externos ou internos.</p> <p>X) Por meio da contratação de empresa especializada no suporte e manutenção de ambientes tecnológicos, especializada em implantação de processos preconizados pelos principais frameworks de mercado, em</p>		<p>por meio de atendimento remoto e presencial, de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h;</p> <p>d) Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC da Contratante, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;</p> <p>e) Realizar monitoramento dos serviços de TIC pelo período de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias do ano), na modalidade NOC (<i>Network Operations Center</i>) e SOC (<i>Security Operation Center</i>);</p> <p>f) Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela área de TIC da Contratante, alinhadas às necessidades de negócio;</p> <p>g) Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização de infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais;</p> <p>h) Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;</p> <p>i) 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 nº13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do Contratante;</p> <p>j) Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente da Contratante; e</p> <p>k) 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.</p>



REQUISITOS DE NEGÓCIO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>destaque <i>Cobit</i>, <i>ITIL V3</i> e implantação de solução para gestão de infraestrutura do inglês <i>ITSM</i> fornecida pela própria Contratada a CGTI almeja alcançar um aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A necessidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC;</li> <li>• A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;</li> <li>• A garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;</li> <li>• A manutenção e a ampliação da base de conhecimento;</li> <li>• A implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;</li> <li>• A sustentação de infraestrutura; e</li> <li>• A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.</li> </ul> <p>XI) Destaque-se que, para tanto, o Ministério de Minas e Energia não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto deste Termo de Referência, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 2.271 de 07 de julho de 1997.</p> <p>XII) A prestação de serviços deverá prover recursos e sistemas de informação estáveis e eficazes para a estrutura da Contratante e aos seus processos institucionais e estratégicos, onde se inclui: a maturidade e a disponibilidade do ambiente; a independência tecnológica; a ampliação da governança de TI; a segurança de dados e informações; a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços; a transferência de conhecimento no tempo adequado; o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos TI; a gestão da sustentação da administração, operação e o suporte à rede; e a atualização do modelo contratual em conformidade com a IN 04/2014 da STI/MPOG.</p>		

Tabela 15 (ANEXO VI) - Requisitos de Negócio

## 5.2. DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

5.2.1. A Tabela 16 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de capacitação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer os requisitos de capacitação da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Serão utilizados programas de capacitação customizados quando houver necessidade específica ou subsídio às decisões dos servidores públicos do órgão em projetos, métodos e processos específicos, scripts	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) A Contratada deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da Contratante mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus

REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
ou outros artefatos produzidos/utilizados na execução contratual. II) Os programas oficiais em tecnologia dos fabricantes das plataformas de softwares dominantes, poderão ser ministrados pela Contratada em turmas abertas, e deverão ser obrigatoriamente realizados por profissionais certificados e que tenham atuado diretamente ou detenham o conhecimento sobre os fluxos e processos práticos ocorridas na execução dos serviços. III) A licitante vencedora será remunerada nos programas de transferência de conhecimento na proporção de 10,16 USUs/hora de capacitação por profissional a ser capacitado.		sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro recurso que a Contratante venha adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada. II) A Contratada deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, as certificações e a participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência e eficiência.

Tabela 16 (ANEXO VI) - Requisitos de Capacitação

### 5.3. DOS REQUISITOS LEGAIS

5.3.1 A Tabela 17 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos legais dos Modelos de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer os requisitos legais vigentes que disciplinam a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS LEGAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (BASEADO NAS PORTARIA SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) <b>Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º</b> - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;</p> <p>II) <b>Lei nº 8.666/1993</b> - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;</p> <p>III) <b>Lei nº 10.520/2002</b> - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;</p> <p>IV) <b>Lei Complementar nº 123/2006</b> - Regulamenta a contratação pública por microempresas e empresas de pequeno porte;</p> <p>V) <b>Lei nº 12.846, de 1 de agosto de 2013</b> - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;</p> <p>VI) <b>Decreto nº 2.271/1997</b> - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.</p> <p>VII) <b>Decreto nº 7174/2010</b> - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;</p> <p>VIII) <b>Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013</b> - Regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de</p>	<p>I) <b>Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021</b> – Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação; e</p> <p>II) <b>Portaria SGD/ME nº 4.668, 23 de maio de junho de 2022</b> – Altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.</p>	<p>I) <b>Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010</b> - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;</p> <p>II) <b>Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002</b> - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;</p> <p>III) <b>Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos</b> - Estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;</p> <p>IV) <b>Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019</b> - Dispõe sobre o processo de contratação de STI pelos Órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de TI (SISP), e alterações;</p> <p>V) <b>Instrução Normativa SEGES/ME nº 40, de 22 de maio de 2020</b> - Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;</p> <p>VI) <b>Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 05 de agosto de 2020</b> - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a</p>



REQUISITOS LEGAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (BASEADO NAS PORTARIA SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>21 de junho de 1993;</p> <p>IX) <b>Decreto nº 7.892, de 23 de Janeiro de 2013 (Artigo 22)</b> - Sinaliza que na totalidade desta, ao quíntuplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem;</p> <p>X) <b>Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005</b> - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;</p> <p>XI) <b>Decreto nº 2.271 de 07 de julho de 1997</b> - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;</p> <p>XI) <b>Decreto nº 7.892, de 23 de Janeiro de 2013 e suas atualizações</b> - Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;</p> <p>XII) <b>Instrução Normativa SLTI nº 2/2008</b> - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não. Essa norma aplica-se subsidiariamente à IN/SLTI 4/2008;</p> <p>XIII) <b>Instrução Normativa SLTI nº 4/2014</b> - Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal;</p> <p>XIV) <b>Acórdão 313/2004 - TCU - Plenário</b> - Manifestou entendimento de que a Lei nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia "técnica e preço" para toda e qualquer licitação para contratação de "bens e serviços". Também orienta o administrador público analisar onde a modalidade pregão é aplicável;</p> <p>XV) <b>Acórdão 0531/2007 - Ata 13 - Plenário</b> - Trata da aquisição em lote único;</p> <p>XVI) <b>Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário</b> - "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação";</p> <p>XVII) <b>Acórdão 1619/2012 - TCU - Plenário</b> - Orienta quanto a requisição de certificações de fabricantes para qualificação das empresas e de profissionais na fase de contratação;</p> <p>XVIII) <b>Acórdão 854/2013 - TCU - Plenário</b> - Trata da exclusão de cláusulas restritivas do Edital;</p> <p>XIX) <b>Acórdão 855/2013 - TCU - Plenário</b> - Trata da eliminação das restrições competitivas. Da autorização de adesões à ARP;</p> <p>XX) <b>Nota Técnica nº 02/2008 - SEFTI/TCU</b> - Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação; e</p> <p>XXI) <b>Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)</b> para o Triênio 2013-2015, da Contratante.</p>		<p>realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;</p> <p>VII) <b>Instrução Normativa SGD/ME nº 31, de 23 de março de 2021</b> - Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;</p> <p>VIII) <b>Instrução Normativa SGD/ME nº 47, de 9 de julho de 2022</b> - Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;</p> <p>IX) <b>Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021</b> - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;</p> <p>X) <b>Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022</b> - Altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal;</p> <p>XI) Deverão ser observadas as demais legislações vigentes, os normativos complementares vigentes, as determinações de órgãos de controle e as boas práticas relacionadas à contratações de soluções de TIC no âmbito do Poder Executivo Federal; e</p> <p>XII) As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, as normas e os procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pela Contratante, bem como os padrões e os normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ABNT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal.</p>

Tabela 17 (ANEXO VI) - Requisitos legais

**5.4. DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO**

5.4.1. A Tabela 18 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de manutenção do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer a necessidade de continuidade no fornecimento da Solução de TIC em caso de falhas para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE MANUTENÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.</p> <p>II) O Detalhamento da manutenção da saúde operacional está no Anexo I - Especificações Técnicas do Serviço.</p> <p>III) O processo de gestão de nível de serviço auxiliará na gestão dos resultados entregues com base nas metas definidas em contrato. O Acordo de Nível de Serviços para fins desta contratação está disposto na forma do Anexo II - Acordo de nível de serviço.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A Contratada deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.</p> <p>II) Os requisitos de manutenção abrangerão a necessidade de continuidade da prestação de serviço de TIC pela Contratada em caso de falhas, atendendo ao previsto no Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços (NMS) deste Termo de Referência.</p> <p>III) A necessidade de aplicação de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, tendo como foco o perfil da equipe da Contratada alocada para a prestação de serviço, deverá ser avaliada com base no tempo de resposta e de solução de problemas demandados.</p>

Tabela 18 (ANEXO VI) - Requisitos de Manutenção

**5.5. DOS REQUISITOS TEMPORAIS**

5.5.1. A Tabela 19 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos temporais do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer os requisitos temporais da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS TEMPORAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A Contratada se compromete a disponibilizar, até o fim da execução do Plano de Inserção, esses requisitos dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados; e</p> <p>A Contratada fica obrigada a comprovar que atende ou tem condições de atender a esses requisitos, quando da solicitação da Contratante, dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A Contratada deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.</p>

Tabela 19 (ANEXO VI) - Requisitos Temporais

**5.6. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE**

5.6.1. A Tabela 20 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de segurança e privacidade do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer os requisitos de segurança e privacidade da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Cabe a Contratada manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato.</p> <p>II) A Contratada deverá exigir, formalmente, de seus empregados compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.</p> <p>III) A Contratada deve promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso.</p> <p>IV) É vedado à Contratada veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do Contratante.</p> <p>V) A Contratada deve manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo Contratante.</p> <p>VI) A Contratada reconhece o direito patrimonial e a propriedade intelectual da Contratante, em caráter definitivo, sobre as informações registradas e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica que foram objeto de remuneração própria e específica para este fim, assim, como a Contratante reconhece os mesmos direitos da Contratada sobre os resultados e artefatos que tratam da otimização, racionalização, aumento de produtividade nos métodos e processos de execução e que não foram objeto de remuneração da Contratante.</p> <p>VII) No ato da vistoria será exigido o Termo de Vistoria e Sigilo, em conformidade com o Anexo VI.</p> <p>VIII) À Contratada, no ato da assunção dos serviços, deverá apresentar Termo de Compromisso e Confidencialidade da empresa e de seus empregados, para que possam atuar na execução contratual, de acordo como Anexo IX - Termo de Compromisso e Confidencialidade.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC).</p> <p>II) Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar e garantir o cumprimento dos normativos de Segurança da Informação e Comunicação da Contratante, conforme Portaria nº 679-MME/GM, de 29 de dezembro de 2014(<a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/acao-a-informacao/legislacao/portarias/2014/portaria-n-679-2014.pdf/">https://www.gov.br/mme/pt-br/acao-a-informacao/legislacao/portarias/2014/portaria-n-679-2014.pdf/</a>), bem como suas atualizações e demais normativos complementares;</li> <li>• Observar e garantir o cumprimento dos normativos vigentes emanados pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI)/PR sobre Segurança da Informação, bem como suas atualizações e demais normativos complementares, encontrados em <a href="https://www.gov.br/gsi/pt-br/assuntos/dsi/">https://www.gov.br/gsi/pt-br/assuntos/dsi/</a>;</li> <li>• Observar e garantir o cumprimento dos normativos internacionais de boas práticas da família ISO/IEC 27000, em especial quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de gestão da Segurança da Informação), 27002:2013 (Código de Práticas para controles de Segurança da Informação) e 27005:2019 (Gestão de riscos de Segurança da Informação), bem como as normas ABNT NBR ISO/IEC 15999-1:2007 (Gestão de Continuidade de negócios) e 22301:2020 (Segurança e Resiliência);</li> <li>• Assegurar a privacidade dos 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 (LGPD);</li> <li>• Definir e promover a implementação de controles e procedimentos específicos de Segurança da Informação para a rede corporativa da Contratante;</li> <li>• Realizar a análise e a avaliação periódica dos riscos relacionados à segurança da informação e comunicação da Contratante;</li> <li>• Definir controles e implementar procedimentos para a coleta e a preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade;</li> <li>• Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente da Contratante;</li> </ul>

DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar a implementação de política de <i>backup</i> das informações e dos registros de <i>log</i> do ambiente de TIC da Contratada;</li> <li>• Documentar adequadamente a arquitetura e os controle de segurança da informação e privacidade implementados na Contratante;</li> <li>• Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;</li> <li>• Credenciar na Contratante todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido), bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos na Contratante;</li> <li>• Comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e os procedimentos de segurança implementados no ambiente da Contratante, inclusive com a assinatura de Termo de Compromisso, conforme modelo disposto no Anexo XIII - Minuta do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;</li> <li>• Identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da Contratante, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança entre outros; e</li> <li>• Comunicar à Contratante, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do Contrato para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, às informações e aos recursos da Contratante porventura colocados à disposição para a realização dos serviços contratados.</li> </ul> <p>III) A Contratada deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e os procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da Contratante, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.</p>

Tabela 20 (ANEXO VI) - Requisitos de Segurança e Privacidade

## 5.7. DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

5.7.1. A Tabela 21 (ANEXO IV) descreve a correlação entre os requisitos sociais, ambientais e culturais do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer os requisitos que a solução de TIC deve atender para estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O ambiente físico para a Central de Serviços deverá ser especialmente projetado com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado nas instalações físicas da Contratada em conformidade com a NR17-MTE.</p> <p>II) Os postos de atendimento da Central de Serviços deverão ter mobiliários com regulagens que permitam ajustes de altura para teclado, mouse e monitor das estações de trabalho. As cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.</p> <p>III) As estações de trabalho instaladas na Central de Serviços deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento.</p> <p>IV) Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados redundante entre Contratada e Contratante para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e acesso remoto às estações de trabalho e servidores corporativos para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da Contratada, utilizando recursos robustos de segurança para a interligação da Central de Serviços à rede corporativa da Contratante.</p> <p>V) Deverá ser disponibilizado número 0800, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da Contratada.</p> <p>VI) Para a equipe instalada no MME serão fornecidos o espaço físico e os recursos necessários à execução dos serviços, equipamentos de informática (incluindo servidores e computadores de atendimento), software (incluindo sistema operacional e banco de dados), de acordo com as especificações técnicas da contratação, suprimentos de informática, materiais, instalações, meios de comunicação e mobiliário. Para as equipes instaladas fora do ambiente do MME, todos os recursos necessários à execução do serviço deverão ser providos pela empresa contratada.</p> <p>VII) Outros requisitos implícitos no Anexo I - Especificações técnicas do serviço</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988 e demais normativos e/ou legislações vigentes.</p> <p>II) Caberá aos profissionais da Contratada, quando nas dependências da Contratante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Agir de maneira ética e profissional, exercendo suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento;</li> <li>b) Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;</li> <li>c) Respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;</li> <li>d) Estar devidamente identificado com o crachá da Contratada;</li> <li>e) Respeitar as especificações técnicas do <i>hardware</i>, a fim de evitar a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos, observando o uso racional de energia; e</li> <li>f) Observar sempre as melhores práticas de configuração de <i>software</i> e sua aderência ao ambiente de infraestrutura existente.</li> </ul> <p>III) A Contratada deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental, tais como as recomendações contidas no Capítulo III - Dos Bens e Serviços da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG, as disposições constantes no Decreto nº 7.746/2012, que estabelecem critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e na Lei nº 12.305/2010, que institui a Política de Resíduos Sólidos.</p> <p>IV) Toda a documentação de relatórios e a base de conhecimento deverão estar disponíveis na forma digital, com o propósito de evitar impacto sobre os recursos naturais decorrentes de produção de material de impressão, de pacotes e de desfazimento futuro.</p> <p>V) A Contratada deverá observar o menor impacto sobre os recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água, dando preferência a materiais, tecnologias e matérias primas de origem local, no sentido de promover:</p>

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;</li> <li>• Maior geração de empregos, preferencialmente, com mão de obra local;</li> <li>• Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;</li> <li>• Uso de inovações que reduzam a pressão sobre os recursos naturais; e</li> <li>• Verificação da origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras.</li> </ul> <p>V) O ambiente físico da Contratada, para fins de execução do serviço, deverá ser compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.</p> <p>VI) Os serviços prestados pela Contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela Contratante.</p> <p>VII) A Contratada deverá orientar seus empregados a colaborar, de forma efetiva, no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos e recicláveis descartados em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com os normativos vigentes.</p> <p>VIII) A Contratada deverá dar preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis.</p>

Tabela 21 (ANEXO V) - Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

## 5.8. DOS REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

5.8.1. As tabelas 22 a 24 deste ANEXO VI explicita a correlação entre os fatores inerentes aos requisitos de arquitetura tecnológica do Objeto Contrato nº 21/2017 e as premissas estabelecidas nas Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e 4.668/2022, a fim de definir, consolidar e estabelecer os Requisitos de arquitetura tecnológica, composta de *hardware*, *software*, padrões de interoperabilidade, linguagens, interfaces, dentre outros que comporão o Termo de Referência da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

5.8.1.1. A Tabela 22 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de arquitetura tecnológicos entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS TECNOLÓGICOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Neste Termo de Referência foram definidos “itens de serviços”, itens 7.12.1, 7.12.2, 7.12.3 que obedecem um agrupamento de serviços especializados por natureza, com características e	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.e disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) A Contratação da Solução de TIC deverá atender aos principais requisitos tecnológicos abaixo:



REQUISITOS TECNOLÓGICOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados.</p> <p>II) A Contratada deverá atender os requisitos técnicos especificados no I – Especificação Técnica dos Serviços e no Anexo IV - Catálogo de Serviços, que será objeto de apoio à atualização pela presente contratação em aderência a prática de gestão APO09.02 - Catalogue IT – <i>enabled services</i>, <i>Cobit 5</i>.</p> <p>III) A Contratada poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional da Contratante e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço.</p> <p>III) A Contratada deverá executar os procedimentos demandados por meio de ordens de serviços, observando as recomendações do Catálogo de Serviços.</p> <p>IV) A Contratante demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste Termo de Referência, em conformidade com o Plano de Inserção da Contratada, ficando ao encargo da prestadora dos serviços a gestão operacional, on site e out site, do processo de execução.</p> <p>V) O período de estabilização permitirá à Contratada avaliar as condições técnicas de execução, de ambiente, assim como o real quantitativo de pessoal necessário à execução dos serviços ora contratados.</p> <p>VI) A Contratada deve assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos softwares utilizados pelo Contratante.</p> <p>VII) É parte obrigatória dos serviços “entregáveis” pela Contratada a atualização da documentação das rotinas e a confecção dos relatórios técnicos estando ao seu encargo, sob a aprovação do Contratante, a proposta do modelo a ser utilizado na padronização destes documentos e relatórios.</p> <p>VIII) Em observação ao disposto pela IN 04/2014, art. 12, letras b e c; e como meta estratégica em aderência a EGTI/SISP-2013/2015 (Indicador 5.2 - Número de órgãos que utilizam solução disponibilizada no portal do SPB), a Contratada deverá adotar solução disponível no Portal do Software Público para atendimento aos requisitos da ferramenta de ITSM e monitoramento, podendo ser utilizado, na ausência, software livre.</p> <p>IX) A ferramenta de ITSM, monitoramento e controle de eventos e incidentes será disponibilizado pela Contratada minimamente no período de inserção e absorção dos serviços, estando certo que a Contratante poderá, a seu critério, migrar esta solução para uma ferramenta sob a qual detenha o direito de uso.</p>		<p>1) Estar alinhada com as boas práticas de mercado para gestão de serviços de TIC (<i>ITIL</i>, <i>COBIT</i>, <i>ETC</i>);</p> <p>2) Fornecer serviço de Discagem Direta Gratuita - DDG, com número 0800 exclusivo para recebimento das ligações telefônicas do MME, que serão originadas de Brasília/DF;</p> <p>3) Considerar todo o parque tecnológico da Contratante e otimizações que forem realizadas ao longo do tempo, equipamentos em geral, ambientes físicos e lógicos e sistemas em sentido amplo. O atual parque tecnológico da Contratante está localizado em Brasília/DF e encontra-se listado no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC do MME; e</p> <p>4) Realizar o gerenciamento de serviços de TIC por meio de ferramenta de ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>), que deverá ser capaz de aferir no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Data e horário de abertura do chamado;</li> <li>b) Data e horário de captura do chamado;</li> <li>c) Data e horário de resolução do chamado;</li> <li>d) Data e horário de conclusão do chamado;</li> <li>e) Tempo total de atendimento do chamado;</li> <li>f) Tempo que o chamado permaneceu em cada estado;</li> <li>g) Se determinado chamado foi ou não reaberto;</li> <li>h) Quantidade total de chamados atendidos em determinado período;</li> <li>i) Quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e</li> <li>j) Quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.</li> </ul> <p>II) A ferramenta de ITSM deverá possuir funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, após o encerramento do chamado, aferindo o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado.</p> <p>III) A Pesquisa de Satisfação deverá ser enviada automaticamente para o <i>e-mail</i> do usuário demandante.</p> <p>IV) Em regra, a Contratada deverá garantir a continuidade da ferramenta de ITSM já implementada no âmbito da Contratante, garantindo o suporte e a customização desta para a adequação do gerenciamento de serviços de TIC.</p> <p>V) A Contratante, a seu critério, poderá solicitar à Contratada a implementação de novas ferramentas de TIC, havendo preferência por ferramentas <i>open source</i> e com ampla comunidade comprovada.</p> <p>VI) A Contratada poderá ofertar novas ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) que contenha, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramenta em uso pela Contratante. A aceitação da utilização e a implantação desta nova ferramenta ficará a critério da Contratante.</p>

REQUISITOS TECNOLÓGICOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>X) Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da Contratada e autorização da Contratante, onde serão estabelecidos os prazos, horário e condições gerais da execução destas atividades.</p> <p>XI) A Contratante não arguirá a possibilidade de utilização dos recursos humanos presenciais da Contratada para atuar em outras ações para o qual não foram destinados pela Contratada.</p> <p>XII) São requisitos gerais para a execução dos serviços:</p> <p>a) Ser realizados com base nas boas práticas preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT, PMBOK (Project Management Base of Knowledge) e modelos norteadores do SISP;</p> <p>b) Ser executados dentro dos parâmetros estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, observando sempre os critérios de qualidade;</p> <p>c) Adequar-se aos padrões normativos orientados pela Política de Segurança do Contratante;</p> <p>d) Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;</p> <p>e) Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Contratante em horário de seu expediente normal;</p> <p>f) Implantar o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços demandados;</p> <p>g) Responsabilizar-se pela definição da forma, metodologia, processos, local e modelo de execução dos serviços;</p> <p>XIII) São requisitos exigidos com relação aos Recursos Profissionais da Contratada atuante no contrato:</p> <p>a) A Contratada e a Contratante exercerão a segregação de atividades em conformidade com as responsabilidades legalmente atribuídas a cada uma das partes, terminantemente proibidas a utilização mútua de recursos que não estejam contidos nas autorizações formuladas pelas normas e orientações da administração pública vigentes;</p> <p>b) A Contratada designará um preposto e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;</p> <p>c) O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do Contratante sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em</p>		<p>VII) A Contratada deverá manter, atualizar e customizar a ferramenta de ITSM para atender as necessidades da Contratante.</p> <p>VIII) A Contratada poderá ofertar nova(s) ferramenta(s) de automação, operação e monitoramento de Infraestrutura de TIC que contenha, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramenta em uso pela Contratante. A aceitação da utilização e a implantação desta nova ferramenta ficará a critério da Contratante.</p> <p>IX) A Contratada deverá manter, atualizar e customizar a ferramenta de automação, operação e monitoramento de Infraestrutura de TIC para atender as necessidades da Contratante.</p> <p>X) A Contratada deverá dar continuidade a utilização de ferramentas de suporte remoto existente na Contratante ou propor a utilização de outra que seja compatível com a citada desde que previamente aprovada pela Contratante.</p> <p>XI) A Contratada deverá manter e atualizar as ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC utilizadas pela Contratante.</p> <p>XII) A Contratada deverá manter e atualizar as bases históricas consolidadas da Contratante.</p> <p>XIII) A Contratada deverá manter, atualizar ou customizar as ferramentas de TIC da Contratante.</p> <p>XIV) A Contratada deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo Comitê Consultivo de Mudanças da Contratante.</p> <p>XV) A Contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento similar a que está em uso pela Contratante para o recebimento de chamados, os quais deverão ser realizados por meio de ligações telefônicas do tipo 0800, e-mail e web.</p> <p>XVI) A Contratada deverá disponibilizar perfis profissionais com qualificação adequada para atender a cada atividade detalhada no Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades, de modo a prestar os serviços contratados especificados no Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços.</p> <p>XVII) A Contratada deverá alocar a quantidade de profissionais suficiente para atender aos chamados abertos diariamente pela Contratante e realizar as demais demandas rotineiras, conforme estabelecido pela Contratante, cujo quantitativo definido foi dimensionado para atender as necessidades da Contratante, expresso no Anexo III - Dimensionamento das Necessidades do MME.</p> <p>XVIII) O quantitativo de chamados estimados, com base na média da base histórica, poderá sofrer alterações para mais ou para menos durante a execução do contrato.</p> <p>XIX) A Contratada deverá cumprir os demais requisitos tecnológicos e legais previstos neste Termo de Referência e seus anexos.</p>



REQUISITOS TECNOLÓGICOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>feriados e finais de semana, conforme orienta o Acórdão nº 1.382/2009-Plenário, abaixo:</p> <p><i>“determinação ao Ministério dos Transportes, em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, para que exija das empresas contratadas a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução contratual(item 9.1.12, TC-021.988/2007-8, Acórdão nº 1.382/2009-Plenário)”.</i></p> <p>d) Cabe a Contratada disponibilizar gestor técnico que não acumule função com a de Preposto da Contratada, a quem estará subordinado, com experiência em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI;</p> <p>e) O preposto deverá informar ao Contratante sobre problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da Contratante;</p> <p>f) Obrigações da Contratada na administração de sua equipe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do Contratante, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos profissionais;</li> <li>2. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;</li> <li>3. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o Contratante;</li> <li>4. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela Contratada, como cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade do Contratante, juntamente com o descredenciamento;</li> </ol> <p>XIV) A Contratada, após apuração de responsabilidades e dela tendo dado causa, deve responder pelos danos causados ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pelo Contratante.</p> <p>XV) Outras orientações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A prestação dos serviços será realizada mediante emissão de Ordem(ns) de Serviço(s) de acordo com o que estabelece a legislação vigente, em especial em atendimento as Instruções Normativas n. 02, de 2008 e n. 04, de 2014, ambas da SLTI/MP.</li> <li>2. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável a presente Contratação encontra-se descrito no ANEXO V– Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.</li> <li>3. A descrição das atividades encontra-se no ANEXO I - Especificações Técnicas dos Serviços deste Termo de</li> </ol>		

REQUISITOS TECNOLÓGICOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>Referência.</p> <p>4. Caso ocorra algum impedimento à Contratada executar seus serviços no ambiente tecnológico da Contratante, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.</p> <p>XVI) Outras Informações:</p> <p>1. Os modelos de apresentação do Relatório de Níveis de Serviço e do Relatório de Ateste dos Serviço serão definidos no Plano de Inserção da Contratada e otimizados ao longo da execução contratual, conforme disposição contida no art. 25, I da IN SLTI-MP n. 04 de 11 de setembro de 2014.</p>		

Tabela 22 (ANEXO VI) - Requisitos Tecnológicos

5.8.1.2. A Tabela 23 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de especificação técnica dos serviços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme disposições constantes no Termo de referência da contratação, documento SEI <a href="#">0033283</a> , Anexo I - Especificações Técnicas do Serviço.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) Conforme disposições constantes no Termo de referência da contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços.

Tabela 23 (ANEXO VI) - Especificação Técnica dos Serviços

5.8.1.3. A Tabela 24 (ANEXO VI) demonstra a descrição do ambiente de TIC entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme disposições constantes no Termo de referência da contratação, documento SEI <a href="#">0033579</a> , Anexo VIII – Descrição do ambiente operacional	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022 e disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022 (Item 11.8 da citada Portaria).	I) Conforme disposições constantes no Termo de referência da contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo VI - Descrição do ambiente de TIC do MME.

Tabela 24 (ANEXO IV) - Descrição do ambiente de TIC

## 5.9. DOS REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

5.9.1. A Tabela 25 (ANEXO IV) descreve a correlação entre os requisitos de projeto e de implementação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e estabelecer os padrões de projeto de rede, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros que comporão o Termo de Referência da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) A implementação do presente processo, dada a sua complexidade e especialização técnica, deverá ser realizada por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica, harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização, otimização e customização de produtos das plataformas do órgão. Estes recursos devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica, centralizada, por profissional com comprovada vivência, senso crítico, visão de integração das atividades, de causa e efeito de seus resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteado pelas ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente;	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) Na execução e implementação de atividades e projetos, a Contratada deverá observar os padrões e diretrizes vigentes no ambiente da Contratante, tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

Tabela 25 (ANEXO VI) - Requisitos de Projeto e de Implementação

#### 5.10. DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

5.10.1. A Tabela 26 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de implantação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e/ou estabelecer o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) A prestação dos serviços será realizada mediante emissão de Ordem de Serviço de acordo com o que estabelece a legislação vigente, em especial em atendimento as Instruções Normativas n. 02, de 2008 e n. 04, de 2014, ambas da SLTI/MP. O modelo adotado por esta contratação está descrito no Anexo I – Especificação Técnica dos Serviços.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) A Contratada terá um Período de Adaptação de 90 (noventa) dias, a contar da data de início da execução contratual, para realizar a implantação operacional, com os devidos ajustes pontuais para melhor adequação à prestação dos serviços.</p> <p>II) Durante o Período de Adaptação, 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.</p> <p>III) Não será concedido Período de Adaptação nos eventos de prorrogação contratual.</p> <p>IV) Durante o Período de Adaptação, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas.</p> <p>V) Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, a Contratada deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da Contratante, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.</p>

Tabela 26 (ANEXO VI) - Requisitos de Implantação

#### 5.11. DOS REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

5.11.1. A Tabela 27 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de garantia e manutenção do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e estabelecer a forma como será conduzida a manutenção, o acionamento da garantia e a comunicação entre as partes envolvidas para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não estabelece diretrizes para os requisitos de garantia e manutenção.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) A Contratada deverá 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.</p> <p>II) A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados à Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.</p> <p>III) Os serviços realizados pela Contratada terão garantia de 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento do incidente ou da Ordem de Serviço (OS), durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais. Caso seja aberta nova Ordem de Serviço (OS), esta não será cobrada. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do serviço, o que engloba todos os seus entregáveis.</p> <p>IV) Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a Contratada será obrigada a prestar garantia por 90 (noventa) dias, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os serviços entregues.</p> <p>V) A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço ultrapasse este período.</p> <p>VI) Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.</p>

Tabela 27 (ANEXO IV) - Requisitos de Garantia e Manutenção

## 5.12. DOS REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

5.12.1. A Tabela 28 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de experiência profissional do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer a experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à Solução de TIC da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A Contratada deve assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos softwares utilizados pelo Contratante.</p> <p>II) Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, desde que devidamente identificados e, com crachá indicando nome e função e equipamentos de proteção individual previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho.</p> <p>III) Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo a capacitação e participação em eventos de caráter técnico em consonância com as atribuições dos serviços prestados e futuras atualizações tecnológicas do ambiente do Contratante. O Contratante não poderá sofrer descontinuidade de serviços durante as ocasiões de treinamento ou ausência de funcionários da Contratada.</p> <p>IV) São requisitos exigidos com relação aos Recursos Profissionais da Contratada atuante no contrato:</p> <p>a) A Contratada e a Contratante exercerão a segregação de atividades em conformidade com as responsabilidades legalmente atribuídas a cada uma das partes, terminantemente proibidas a utilização mútua de recursos que não estejam contidos nas autorizações formuladas pelas normas e orientações da administração pública vigentes;</p> <p>b) A Contratada designará um Preposto e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;</p> <p>c) O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do Contratante sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, conforme orienta o Acórdão nº 1.382/2009-Plenário, abaixo:</p> <p>“determinação ao Ministério dos Transportes, em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, para que exija das empresas contratadas a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução contratual(item 9.1.12, TC-021.988/2007-8, Acórdão nº 1.382/2009-Plenário)”.</p> <p>d) Cabe a Contratada disponibilizar gestor técnico que não acumule função com a de Preposto da Contratada, a quem estará subordinado, com experiência em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI; e</p> <p>e) O PREPOSTO deverá informar ao Contratante sobre problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da Contratante.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão o relacionamento direto com a Contratante estão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual deste Termo de Referência.</p> <p>II) O dimensionamento da equipe técnica necessária à correta execução dos serviços é de inteira de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.</p> <p>III) A Contratada deverá garantir que os profissionais estejam aptos para execução dos serviços durante toda vigência contratual e durante o período de garantia.</p> <p>IV) A Contratada deverá assegurar a disponibilização dos profissionais necessários para a continuidade dos serviços de atendimento a usuários e de infraestrutura de TIC imediatamente após a assinatura do Contrato e a realização da reunião inicial, apresentando-os na ocasião com suas respectivas documentações comprobatórias da experiência profissional exigida.</p> <p>V) Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a Contratante deverão ser apresentados após assinatura do contrato, na reunião inicial, e relacionados no plano de implantação, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do contrato, incluindo a entrega da documentação comprobatória da experiência e formalização à equipe de fiscalização do contrato deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.</p> <p>VI) A Contratada deverá assegurar que a ausência de dedicação exclusiva dos profissionais não prejudique a execução dos serviços e atendimento aos níveis mínimos de serviço, bem como a retenção do conhecimento para garantir a continuidade dos serviços.</p> <p><b>- Das reposições e/ou substituições de profissionais</b></p> <p>I) 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. Caso considere que profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, a Contratante poderá, a qualquer tempo,</p>

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>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.</p> <p>II) Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do contrato, a Contratada deverá fazê-la com 5 (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.</p> <p>III) Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pela Contratante, no decorrer da execução dos serviços, a Contratada deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, a contar da data da formalização dos atos supracitados, 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 (NMS).</p> <p>IV) A Contratante não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da Contratada.</p> <p>V) A Contratada será responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da Contratante, bem como as atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual.</p> <p>VI) Na data de início da execução dos serviços, a Contratada deverá garantir que todos os perfis selecionados estejam aptos e disponíveis para o início imediato da realização das atividades, garantindo a continuidade dos serviços de TIC da Contratante.</p>

Tabela 28 (ANEXO VI) - Requisitos de Experiência Profissional

### 5.13. DOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

5.14.1. A Tabela 29 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de formação da equipe do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer os requisitos de formação de equipe que projetarão, implementarão e implantarão a Solução de TIC e que definem cursos acadêmicos e técnicos, formas de comprovação desta formação, dentre outros para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Obrigações da Contratada na administração de sua equipe:</p> <p>a) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do Contratante, assumindo quaisquer</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Os requisitos de formação da equipe, bem como a descrição detalhada das Atividades de cada especialidade exigidas nesta Contratação, encontram-se descritos</p>

REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>prejuízos porventura causados por seus recursos profissionais;</p> <p>b) Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;</p> <p>c) Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o Contratante;</p> <p>d) Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela Contratada, como cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade do Contratante, juntamente como descredenciamento; e</p> <p>e) A Contratada, após apuração de responsabilidades e dela tendo dado causa, deve responder pelos danos causados ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pelo Contratante.</p>		<p>nos Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades e Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços.</p> <p>II) Durante todo o período de execução contratual, a Contratada deverá manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais delimitados pela Contratante, cabendo-lhe dimensionar seus recursos, de modo a assegurar sua capacidade de atender às demandas do Contratante, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos.</p> <p>III) Para atender as demandas da Central de Serviços acerca de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC a Contratada deverá prover equipe composta no mínimo, por perfis profissionais detalhados abaixo, observando o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os profissionais da equipe deverão possuir os requisitos de formação (nível de escolaridade);</li> <li>• Cada profissional da equipe deverá cumprir os requisitos de certificação, por especialidade;</li> <li>• Cada profissional da equipe deverá cumprir os requisitos de experiência profissional, por especialidade; e</li> <li>• A equipe deverá cumprir os requisitos de certificações e experiência exigidos, por especialidade.</li> </ul> <p>IV) O quantitativo de profissionais deverá ser estimado para cada categoria de atendimento considerando o histórico de chamados, o histórico da composição de profissionais que atuam no Contrato vigente, o período de disponibilidade do serviço de cada categoria e a estrutura de liderança/supervisão prevista para cada nível de atendimento.</p> <p>V) Os perfis profissionais descritos neste Termo de Referência foram utilizados na Fase de Planejamento da Contratação para a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da Contratação, no entanto, por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.</p> <p>VI) A Contratada possuirá total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos.</p>



REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		VII) Desse modo, a Contratante não realizará a validação do atendimento aos requisitos de qualificação técnica de experiência e a formação dos profissionais estimados neste Termo de referência. A Contratada será a responsável por dimensionar a equipe necessária para prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, devendo observar a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

Tabela 29 (ANEXO VI) - Requisitos de Formação da Equipe

#### 5.14. DOS REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

5.14.1. A Tabela 30 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de metodologia de trabalho do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer a metodologia de trabalho para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Esta contratação deverá ser executada em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL®V3, devendo ser implementada, além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços aqui contratados, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço.</p> <p>II) Será adotada a gestão do nível de serviço que vincula o pagamento do fornecedor ao resultado alcançado. Essa metodologia, já consagrada, consiste na adoção de procedimentos proativos utilizados para garantir que esses níveis de serviço sejam entregues para os usuários de TIC de acordo com as prioridades do negócio e ao menor custo.</p> <p>III) De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.</p> <p>IV) A importância desse método já foi reconhecida pelo o TCU no Acórdão 2.308/2010 -TCU - Plenário:</p> <p>89. A gestão de acordos de nível de serviço é um instrumento relevante na busca e no controle da qualidade do serviço prestado pela área de TI aos seus clientes. A falta desse tipo de gestão aumenta as chances de insatisfação entre os usuários e os riscos de perda de foco nos investimentos.</p> <p>90. O mesmo tipo de preocupação deve existir na relação com fornecedores. Processos de gestão de nível de serviço são</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços da Contratante, todos os serviços a serem executados pela Contratada poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, <i>softwares</i> e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria da Contratante.</p> <p>II) A Contratada deverá executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e <i>frameworks</i> reconhecidos, tais como ITIL® e COBIT®.</p> <p>III) A Contratada deverá executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado da Contratante, em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas.</p> <p>IV) As atividades projetizadas deverão ser executadas de forma aderente à(s) metodologia(s) e guia(s) de gerenciamento de projetos adotadas pela Contratante, tais como: PMBOK e MGP-SISP.</p> <p>V) As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, as normas e os procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pela Contratante, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal.</p>



REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
essenciais para que se garanta a qualidade dos serviços recebidos e que sua remuneração se dê por resultados, como preconiza o art. 6º do Decreto nº 2.271/1997, em alinhamento com os princípios da eficiência e da economicidade (Acórdão 1.215/2009- TCU-Plenário).		<p>VI) A Contratada deverá aplicar as diretrizes estabelecidas pelos processos, metodologias, guias operacionais e normativos da Contratante, bem como as demais diretrizes estabelecidas pela equipe técnica da Contratante.</p> <p>VII) Contratada deverá aplicar práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas <i>DevOps</i>, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar <i>pipelines</i> e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias.</p> <p>VIII) Para fins deste Termo de Referência, o termo <i>DevOps</i> será utilizado para demonstrar não só a filosofia padrão <i>DevOps</i>, mas também abrangerá práticas de Segurança da Informação, quando pertinente.</p> <p>IX) A Contratante poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à Contratada se adaptar de acordo as determinações estabelecidas.</p> <p>X) Desde que seja previamente acordado junto à Contratante, as alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas por um período de adaptação de 30 (trinta) dias pela Contratada.</p> <p>XI) O período de adaptação não se aplicará a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela própria Contratada.</p> <p>XII) Todos os serviços deverão ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável, bem como observando a conduta adequada na utilização de materiais, equipamentos e ferramentas.</p> <p>XIII) A Contratada deverá 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.</p> <p>XIV) A ausência de ferramentas proprietárias por parte do Contratante não impede a Contratada de fazer uso de soluções livres ou de código aberto (<i>open source</i>), desde que acordado previamente com a 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 da equipe de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público.</p>

REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>XV) O Objeto da Contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio a fiscalização da Solução de TIC. Os serviços a serem executados pela Contratada encontram-se expressos no Anexo IV do Termo de Referência.</p> <p>XVI) A Contratada deverá manter durante todo o período de execução contratual perfis profissionais com qualificação técnica adequados para cumprir os indicadores de desempenho e dos níveis mínimos de serviço previsto nesta Contratação.</p>

Tabela 30 (ANEXO VI) - Requisitos de Metodologia de Trabalho

#### 5.15. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

5.15.1. A Tabela 31 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os requisitos de segurança da informação e privacidade do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer os requisitos específicos de Segurança da Informação, 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 para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O conteúdo das informações transitadas dentro do ambiente do Contratante não é de responsabilidade da Contratada, no que diz respeito a sigilo e propriedade das informações transmitidas, mas, caberá a Contratada zelar para a sua preservação;</p> <p>II) É vedado à Contratada efetuar, sob qualquer motivação ou pretexto, a transferência de responsabilidades para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da Contratante.</p> <p>III) A Contratação deve garantir a disponibilidade, confiabilidade, facilidade operacional, performance, segurança e integração entre os recursos de tecnologia da informação do MME, abrangendo Hardware e Software, visando a sua utilização no desenvolvimento dos processos de trabalho e competências institucionais, potencializando o desempenho em geral e favorecendo o compartilhamento das informações e conhecimento produzidos pelo MME.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, da integridade, da confidencialidade e da autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Disponibilidade</b> - Propriedade pela qual se assegura que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade devidamente autorizados;</li> <li>• <b>Integridade</b> - Propriedade pela qual se assegura que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental;</li> <li>• <b>Confidencialidade</b> - Propriedade pela qual se assegura que a informação não esteja disponível ou não seja revelada a pessoa, a sistema, a órgão ou a entidade não autorizados nem credenciados; e</li> <li>• <b>Autenticidade</b> - Propriedade pela qual se assegura que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, equipamento, sistema, órgão ou entidade.</li> </ul> <p>II) Assim sendo, a Contratada deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e</li> </ul>

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>privacidade, assegurando a gestão e o tratamento sistematizado dos incidentes;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a implementação e a manutenção de controles de acesso e de mecanismos criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação;</li> <li>Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação e privacidade, bem como a correta salvaguarda para os <i>logs</i>;</li> <li>Propor e implementar procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e para os casos de compartilhamento de informações com terceiros de forma a evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes de TIC da Contratante;</li> <li>Prospectar e implementar Soluções de Segurança da Informação aplicando, sempre que possível, um modelo de segurança <i>Zero Trust</i>;</li> <li>Definir rotinas para a execução periódica de análise de vulnerabilidades nos serviços de TIC gerenciados pela Contratada;</li> <li>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; e</li> <li>Sugerir e apoiar na definição de diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de <i>software</i> seguro para os ambiente de TIC da Contratante.</li> </ul> <p>III) A execução dos serviços Contratados de forma remota, fora das dependências da Contratante, quando autorizado pela Contratante, deverá seguir as seguintes diretrizes de segurança:</p> <p>a) Atividades de NOC (<i>Network Operations Center</i>) e SOC (<i>Security Operation Center</i>) poderão ser executadas no ambiente corporativo da Contratada e deverão, obrigatoriamente, conter os seguintes mecanismos de segurança:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Firewall</i> com anti-vírus e IPS, delimitando o perímetro da rede, inclusive para entrada e saída de tráfego da rede da Contratante; e</li> <li><i>Endpoint Protection</i> com mecanismos de proteção com base em assinaturas e em comportamentos.</li> </ul> <p>b) Na hipótese dos colaboradores da Contratada serem autorizados a trabalhar remotamente, os seguintes</p>

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>requisitos devem ser cumpridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo acesso ao ambiente da Contratante deverá ser realizado por meio do ambiente corporativo da Contratada, considerando os mecanismos de segurança obrigatórios pontuados no Item anterior;</li> <li>• Os colaboradores deverão ser capacitados quanto às boas práticas de Segurança da Informação, não excluindo as certificações exigidas neste Termo de Referência; e</li> <li>• A Contratada deverá prover recursos suficientes e com a adequada segurança para seus colaboradores.</li> </ul> <p>c) Todas as atividades previstas para serem executadas remotamente deverão estar em conformidade com as exigências de segurança descritas nos subitens anteriores.</p>

Tabela 31 (ANEXO VI) - Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

**5.16. DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS**

5.16.1. As tabelas 32 a 68 deste ANEXO IV explicita a correlação entre os demais requisitos aplicáveis a contratação do Objeto Contrato nº 21/2017 e as premissas estabelecidas nas Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e 4.668/2022, a fim de definir, consolidar e/ou estabelecer os requisitos para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

5.16.1.1. A Tabela 32(ANEXO VI) demonstra os requisitos de verificação da qualidade dos serviços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Serão exigidos níveis de serviços de alta performance, a serem remuneração pelo que for efetivamente entregue, observados rigorosos padrões de qualidade, novamente o que se espera é que o fornecedor seja capaz de entregar o resultado final e não os meios para obter este resultado, logo, a requisição de capacidade técnica a ser comprovada por meio de atestados deverá assegurar tal finalidade. Razão pelo qual serão adotados criteriosos requisitos de capacidade técnica, cuidados para promover a competitividade sem que haja perda de sua finalidade.</p> <p>II) Nesse sentido as exigências de qualificação postas neste Termo de Referência são essenciais para verificação das condições de qualificação técnica e experiência necessária para a execução do objeto Contratado, não tendo como finalidade restringir competição e a pluralidade de fornecedores, mas muito pelo contrário, objetiva-se garantir a qualidade dos serviços a serem prestados e a efetiva experiência da Licitante na execução de serviços.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A verificação da qualidade constitui-se em procedimento indispensável para a fiscalização e a gestão de contratos de serviços da Administração Pública.</p> <p>II) Deverá proporcionar a devida verificação da medida em a entregue ao longo do contrato, efetivamente, corresponde ao resultado esperado (ou planejado).</p> <p>III) Os indicadores de níveis de serviços deverão ser definidos para todo e qualquer contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, observando-se o conjunto mínimo de indicadores, capaz de assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada.</p> <p>IV) Os Indicadores de Níveis de Serviço da referida Contratação encontram-se explicitados no Anexo VIII deste Termo de Referência.</p>

Tabela 32 (ANEXO VI) - Requisitos de Verificação da Qualidade dos Serviços

5.16.1.2. A Tabela 33 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de gerenciamento dos níveis de serviço entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Requisito não expressamente delimitado na contratação atual.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) O gerenciamento dos níveis de serviço será realizado no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pela Contratante.</p> <p>II) Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela Contratada na prestação dos serviços.</p> <p>III) No quesito do controle, deverá abranger uma gestão adequada dos níveis de serviço, a fim de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pela Contratante;</li> <li>b) Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela Contratada;</li> <li>c) Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela Contratada; e</li> <li>d) Aferir o desempenho da Contratada, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários da Contratante.</li> </ul> <p>IV) Os descontos nos pagamentos, em decorrência do não atingimento aos níveis de serviços, serão limitados às margens de tolerância suportadas pela Contratante. As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.</p> <p>V) As margens de tolerância foram definidas levando-se em consideração a criticidade dos serviços para a Contratante e a proporcionalidade dos descontos, de forma que possam surtir o devido efeito, como forma de controle, sem comprometer a continuidade da Contratação, evidenciando-se que os níveis de serviços apurados abaixo dessa margem sujeitarão à Contratada ao ajuste na remuneração devida e, se aplicável, às sanções legais.</p> <p>VI) Os indicadores são instrumentos práticos de aferição do cumprimento do alcance dos níveis mínimos de serviço, evidenciando de maneira objetiva e mensurável o desempenho e as tendências de um serviço demandado, em que deverão ser concebidos descrevendo-se, no mínimo, sua finalidade, meta, forma de monitoramento,</p>

REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>periodicidade, forma de cálculo, faixa de ajuste no pagamento e sanções.</p> <p>VII) Na definição de indicadores deverão ser observados alguns fatores para a aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Consideradas as atividades mais relevantes ou críticas que implicam na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;</li> <li>b) Previstos fatores que estivessem fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;</li> <li>c) Delimitados indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;</li> <li>d) Evitados indicadores complexos ou sobrepostos, que podem aumentar o custo de gestão para a Contratante e não agregar o valor esperado; e</li> <li>e) Previsto que a aferição dos indicadores fosse realizada por meio de ferramenta automatizada que não estivesse sob a gestão da Contratada, vedada a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pela própria Contratada.</li> </ul> <p>VIII) O conjunto mínimo de indicadores deverá pautar-se no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio da Contratante e também que incentivem a boa prestação dos serviços contratados, conforme relacionado abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo;</li> <li>b) Disponibilidade de um ambiente/serviço;</li> <li>c) Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança);</li> <li>d) Satisfação dos usuários; e</li> <li>e) Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento.</li> </ul> <p>No que couber ao ambiente da Contratante, para o conceito <i>DevOps</i> ou <i>DevSecOps</i>, deverão ser adotar níveis de serviços complementares com vistas a assegurar mais agilidade e qualidade nas operações, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tempo de <i>deployment</i>;</li> <li>b) Taxa de falhas de <i>deployments</i>;</li> <li>c) Taxa de <i>deployments</i> realizados por meio de <i>Deployment Pipeline</i> - DP definidos;</li> </ul>

REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>d) Taxa de <i>deployments</i> realizados por meio de <i>Deployment Pipeline</i> - DP definidos;</p> <p>e) Tempo médio de implementação de uma mudança;</p> <p>f) Taxa de Cobertura de testes; e</p> <p>g) Taxa de implantação de controles de segurança.</p> <p>IX) No cálculo de indicadores que possuam principal fator a disponibilidade, a apuração dos resultados deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:</p> <p>a) Períodos de interrupção previamente acordados com a Contratante;</p> <p>b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);</p> <p>c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontornáveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);</p> <p>d) Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade da Contratada;</p> <p>e) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores da contratante não relacionados à Contratada;</p> <p>f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada da contratada.</p> <p>X) Os Indicadores de Níveis de Serviço desta Contratação encontram-se expressos no Anexo VIII deste Termo de Referência.</p>

Tabela 33 (ANEXO VI) - Requisitos de Gerenciamento dos Níveis de Serviço

5.16.1.3. A Tabela 34 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de priorização entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) A Contratada deverá obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo como os critérios de Severidade definidos nos conceitos descritos abaixo:	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) Os incidentes e requisições poderão ser classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela Contratante.</p> <p>II) A Contratante utilizará os critérios criticidade e disponibilidade para a presente Contratação.</p> <p>III) A Criticidade mensura a relevância de determinado recurso ou aplicação de TIC para o correto andamento do negócio.</p>

REQUISITOS DE DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO				
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)			MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
Urgência		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
	Alto	Severidade 1	Severidade 1	Severidade 2
	Médio	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3
	Baixo	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 3
II) Derivam da tabela acima os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes:				
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Impacto</b> - Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio.<ul style="list-style-type: none"><li><b>Alto</b> – Pode afetar totalmente o negócio da empresa.</li><li><b>Médio</b> – Pode afetar parcialmente o negócio da empresa.</li><li><b>Baixo</b> – Pode afetar minimamente o negócio da empresa.</li></ul></li><li><b>Urgência</b> - Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.<ul style="list-style-type: none"><li><b>Alta</b> – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços.</li><li><b>Média</b> – Sugere a tomada de ação de forma programada afim de garantir que esta não mude seu estado para Alta.</li><li><b>Baixa</b> – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.</li></ul></li></ul>				
III) Seguem alguns exemplos para classificação de Severidade:				
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Cenário 1</b> - Um incidente é registrado pela Central de Serviços, informando que o licenciamento da solução de antivírus, que é centralizada, irá expirar em 365 dias. Neste caso, o Impacto é considerado Alto já que a solução de antivírus permeia todos os servidores e estações do ambiente. No entanto, a Urgência pode ser considerada Baixa já que há um tempo considerável para se renovar ou adquirir novo licenciamento para solução de antivírus. De posse dessas informações e utilizando o quadro de classificação de Severidade, incidente será classificado como Severidade 2.</li><li><b>Cenário 2</b> – Um incidente é registrado pela Central de Serviços, informando que nenhum dos serviços disponibilizados através da Internet, podem ser acessados por nenhum usuário ou cliente. No caso mencionado o Incidente deverá ser classificado com Severidade 1, já que ambos, Impacto e Urgência são Altos.</li><li><b>Cenário 3</b> – Um incidente é registrado na Central de Serviços, informado que um usuário do departamento de Contabilidade reportou que não consegue acessar arquivos do <i>Paint</i>. O usuário informou que apesar do fato, o aplicativo não é fundamental para executar o seu trabalho. Dessa forma o incidente será</li></ul>				
IV) A disponibilidade qualifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado (a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado).				
V) Os critérios seguirão as seguintes diretrizes:				
a) <b>Criticidade</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Baixa</b> - Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente somente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão;</li><li><b>Média</b> - Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade; e</li><li><b>Alta</b> - Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão.</li></ul>				
b) <b>Disponibilidade</b>				
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Disponível</b> - São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem contudo impossibilitar sua utilização pelo usuário final;</li><li><b>Parcialmente Disponível</b> - São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente; e</li><li><b>Indisponível</b> - São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.</li></ul>				
VI) A severidade representa correlação entre a criticidade e a disponibilidade, conforme disposição da matriz explicitada na Tabela 1.				
MATRIZ DE SEVERIDADE				
CRITICIDADE/DISPONIBILIDADE	DISPONÍVEL	PARCIALMENTE DISPONÍVEL	INDISPONÍVEL	
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1	
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1	



REQUISITOS DE DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO			
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME	
classificado com Severidade 3, já que ambos Impacto e Urgência são considerados baixos.		Baixa	Severidade 3
		Severidade 3	Severidade 2
Tabela 1 - Matriz de Severidade			
VII) A classificação dos serviços será parte integrante do Catálogo de Serviços de TIC do MME, disposto no Anexo IX deste Termo de Referência.			
VII) Os critérios definidos acima são balizadores para a categorização dos chamados no sistema de Gerenciamento de Chamados e de Níveis de Serviços de TIC.			
IX) A partir das definições de "Disponibilidade" e "Criticidade" de cada solicitação, o Sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento, caracterizada pela sua severidade.			
X) A área de gestão da Contratante definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no Catálogo de Serviços e a consequente criticidade das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente.			
XI) A depender do fluxo implementado pela Contratante, o atendente de primeiro nível ou um operador responsável da Central de Atendimento deverá classificar a disponibilidade para cada chamado recebido.			
XII) A partir do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a matriz de severidade, caracterizando o seu NMS específico, em termos do tempo máximo de atendimento aceitável.			
XIII) A cada valor de Severidade, estarão associados níveis de serviços mínimos relativos ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução para cada categoria de serviços.			
XIV) Demais informações dispostas nos Anexos II e VII do Termo de Referência da Contratação.			

Tabela 34 (ANEXO IV) - Requisitos de Definição de Critérios de Priorização

5.16.1.4. A Tabela 35 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de período de adaptação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE PERÍODO DE ADAPTAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da Contratada, período de tempo reservado para que a Contratada realize as seguintes atividades:</p> <p>a) Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;</p> <p>b) Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A presente Contratação terá um período de adaptação, em que a Contratada realizará ajustes pontuais para melhor adequação à prestação dos serviços.</p> <p>II) O Período de Adaptação não deverá ser superior a 3 (três) meses, salvo quando justificada a necessidade de se adotar período superior, que deverá ser autorizada formalmente pelo Comitê de Governança Digital ou instância colegiada equivalente.</p>

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE PERÍODO DE ADAPTAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>c) Indicar seu Preposto e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;</p> <p>d) Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada;</p> <p>e) Instalar e configurar o software ITSM para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança;</p> <p>f) Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.</p> <p>g) Definir as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução do objeto, durante o qual os níveis de serviços acordados serão ajustados, em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.</p> <p>II) Durante o período de inserção a Contratada deverá manter quantidade e qualitativamente a equipe suficiente para executar as atividades de central de serviços, dos serviços de manutenção da saúde operacional e da melhoria contínua de serviços.</p> <p>IV) O Plano de Projeto da Inserção deve ser elaborado pela Contratada, e entregue a Contratante para validação até o 10º dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 120 dias:</p> <p>IV.1) Validação ou atualização (se necessário) do Catálogo de Serviços da Contratante, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da Contratada.</p> <p>IV.2) Validação ou atualização do Acordo de Níveis de Serviços, considerando as especificidades do ambiente computacional da Contratante, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da Contratada;</p> <p>IV.3) Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: contrato de terceiros; situação do licenciamento de <i>software</i> e a preparação da biblioteca (repositório) de <i>software</i>; e dos itens de configuração e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);</p> <p>IV.4) O prazo para que a ferramenta de ITSM esteja instalada e em condições de operação.</p> <p>IV.5) O processo de implantação da ferramenta de ITSM da Contratada e a adequação da mesma, incluindo os Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços.</p> <p>IV.6) Formalização de um gerente de Operações para implantação dos serviços.</p> <p>IV.7) Definição do modelo de registro dos ativos de configuração (ICs) para formação do CMDb.</p> <p>IV.8) Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado.</p>		<p>III) Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como Período de Adaptação, isto é, período de tempo reservado para que a Contratada realize as seguintes atividades:</p> <p>a) Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e a sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros requisitos que deverão ser considerados na execução contratual;</p> <p>b) Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;</p> <p>c) Indicar seu Preposto e substituto, até o 5º (quinto) dia útil após o início da vigência do contrato;</p> <p>d) Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada;</p> <p>e) Configurar o <i>software</i> ITSM para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança da nova Contratação;</p> <p>f) Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência; e</p> <p>g) Definir as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução do Objeto, durante o qual os níveis mínimos de serviços acordados serão ajustados, em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.</p> <p>IV) Durante o período de adaptação, a Contratada deverá manter quantidade e qualitativamente a equipe suficiente para executar as atividades de Central de Serviços, dos serviços de operação de infraestrutura de TIC.</p> <p>V) A Contratada deverá elaborar o Plano de Projeto de Adaptação, o qual deverá ser entregue à Contratante para validação até o 10º (décimo) dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 120 (cento e vinte) dias:</p> <p>a) Validação ou atualização, se necessário, do Catálogo de Serviços da Contratante, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da Contratada;</p> <p>b) Validação ou atualização dos Níveis Mínimos de Serviços, considerando as especificidades do ambiente computacional da Contratante, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da Contratada;</p> <p>c) Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: contrato de terceiros, situação do licenciamento de <i>softwares</i> e a preparação da biblioteca (repositório) de <i>softwares</i> e ativos</p>

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE PERÍODO DE ADAPTAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>IV.9) Treinamento dos servidores da contratante nos módulos de auditoria para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços.</p> <p>IV.10) Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnicos aos usuários da Contratante.</p> <p>IV.11) Plano para início dos serviços de manutenção da saúde operacional.</p> <p>IV.12) Plano para inserção da ferramenta de monitoramento e gerência de eventos.</p> <p>IV.13) Capacitação da equipe interna da Contratada na utilização da ferramenta de ITSM.</p> <p>IV.14) Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na central de serviços, para disseminação aos usuários da Contratante.</p> <p>V) Ao fim do período estabelecido para o Plano de Inserção da Contratada objetiva-se que as seguintes premissas estejam atendidas:</p> <p>V.1) Ferramenta de ITSM completamente funcional.</p> <p>V.2) Itens de configuração camada cliente 100% mapeados e inseridos na ferramenta de ITSM.</p> <p>V.3) Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais.</p> <p>V.4) ITSM configurada para registro de chamados via WEB.</p> <p>V.5) Catálogo de serviços adequado à ferramenta de ITSM.</p> <p>V.6) Base de conhecimento disponível para uso na ferramenta de ITSM.</p> <p>V.7) Ferramenta de monitoramento implantada.</p> <p>V.8) Treinamento realizado na ferramenta de ITSM para servidores do órgão, para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços.</p> <p>V.9) Infraestrutura da Central de Serviço deverá estar 100% concluída.</p> <p>VI) Entregar relatório final do processo do Período de Transição, juntamente com o Termo de Aceite da absorção dos serviços da Contratante</p> <p>VII) A remuneração durante o período de inserção será mensal, exclusivamente pelo somatório das: quantidade de USUs destinados aos chamados efetivamente atendidos pela Central de Serviços; quantidade de USUs destinadas a sustentação e monitoramento; quantidade de USUs destinadas as demandas de melhoria do ambiente, não sendo previstas qualquer remuneração adicional para este período.</p> <p>VIII) O dimensionamento da equipe disponibilizada para execução dos serviços presenciais e remotos é de inteira reponsabilidade da Contratada.</p> <p>IX) Por se tratar de um período de adequação e estabilização na execução dos serviços, durante o período de inserção a Contratada será isenta da aplicação de glosas Oriundas do Acordo de Nível de Serviços.</p> <p>X) A empresa estará sujeita as seguintes sanções descritas no Item 30 das Glosas, Sanções e Penalidades pelo não cumprimento dos compromissos</p>		<p>computacionais e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);</p> <p>d) Prazo para que a ferramenta de ITSM esteja atualizada/customizada e em condições de operação;</p> <p>e) Processo de atualização/customização da ferramenta de ITSM da Contratada e a adequação desta, incluindo os Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços;</p> <p>f) Formalização de um gerente de operações para implantação dos serviços;</p> <p>g) Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;</p> <p>h) Treinamento dos servidores da Contratante nos módulos de auditoria para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços.</p> <p>i) Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnicos aos usuários da Contratante;</p> <p>j) Plano para início dos serviços de operação de infraestrutura de TIC;</p> <p>k) Plano para atualização/customização da ferramenta de monitoramento e gerência de eventos;</p> <p>l) Capacitação da equipe interna da Contratada na utilização da ferramenta de ITSM; e</p> <p>m) Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na central de serviços para disseminação aos usuários da Contratante.</p> <p>VI) Ao fim do período estabelecido para o Período de Adaptação da Contratada, deverão ser atendidas as seguintes premissas;</p> <p>a) Ferramenta de ITSM completamente funcional;</p> <p>b) Ativos computacionais camada cliente 100% (cem por cento) mapeados e inseridos na ferramenta de ITSM;</p> <p>c) Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais;</p> <p>d) Ferramenta ITSM configurada, atualizada e/ou customizada para o registro de chamados via web.</p> <p>e) Catálogo de Serviços adequado à ferramenta de ITSM;</p>

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE PERÍODO DE ADAPTAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
durante o período de inserção da Contratada.		<p>f) Base de Conhecimento disponível para uso na ferramenta de ITSM;</p> <p>g) Ferramenta de monitoramento implantada, atualizada e/ou customizada;</p> <p>h) Treinamento realizado na ferramenta de ITSM para servidores da Contratante para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços; e</p> <p>i) Infraestrutura da Central de Serviço deverá estar 100% concluída.</p> <p>VII) De forma a atenuar eventuais glosas durante o período de adaptação do contrato, na medida em que se exigirá da Contratada a manutenção do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço, haverá redução do valor de ajustes no pagamento durante o referido período, sendo vedada a isenção total destes valores, conforme reduções das metas a serem cumpridas previstas no Item 2.7.2 do Anexo VII deste Termo de Referência.</p> <p>IX) As reduções previstas no Período de Adaptação não se estenderão para as hipóteses de aplicação de sanções.</p>

Tabela 35 (ANEXO IV) - Requisitos de Critérios de Período de Adaptação

5.16.1.5. A Tabela 36 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de aceitação de serviços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O processo de recebimento dos serviços envolve 2 atores, quais sejam: a Contratante, representado pelo fiscal do Contrato; e a Contratada, representada pelo seu Preposto.</p> <p>II) Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.</p> <p>III) Como entrada desse processo, temos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) OSs emitidas;</li> <li>b) Acordo de Nível de Serviços (ANS) vigente;</li> <li>c) Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro dos serviços executados pela Central de Serviços;</li> <li>• Registro do dimensionamento e diversidade tecnológica para a infraestrutura de TI- Serviços de Manutenção da Saúde Operacional;</li> <li>• Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo SISP, referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TI;</li> </ul> </li> </ul>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Deverão ser adotado critérios de aceitação com vistas a assegurar a qualidade dos serviços é o estabelecimento de critérios mínimos de aceitação dos serviços, ou seja, condições de aceite ou não do serviço executado.</p> <p>II) Os critérios de aceitação em regra deverão estar associados a indicadores mínimos de serviço relacionados à não aceitação dos serviços, também chamado de indicador de desvio de qualidade.</p> <p>III) A definição dos critérios de aceitação dos serviços prestados está detalhada no item 7.2.2. Dos Critérios de Aceitação deste Termo de Referência.</p>

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;</li> <li>Relatório resumo de despesas com deslocamento para atendimento às localidades; e</li> <li>externas de esforço adicional para demandas de atendimento à localidade externa.</li> </ul> <p>d) Relatórios de desempenho e cumprimento de ANS (RDCNS).</p> <p>IV) Como saídas do processo temos:</p> <p>a) Relatório de Nível de Serviço (RNS); e</p> <p>b) Termo de Aceite dos Serviços (TAS).</p>		

Tabela 36 (ANEXO IV) - Requisitos de Critérios de Aceitação de Serviços

5.16.1.7. A Tabela 37 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de aspectos de Segurança da Informação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE ASPECTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Segurança da Informação - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação, incluindo as atividades relacionadas no item e segurança da informação constante no Anexo I - Especificações técnicas do serviço.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) A definição dos requisitos de Segurança da Informação deverá considerar as 3 (três) dimensões de ações:</p> <p>a) <b>Prevenção</b> - Capacidade de prevenir a ocorrências de incidentes de segurança;</p> <p>b) <b>Deteção</b> - Capacidade de prover uma resposta rápida na identificação daqueles incidentes de segurança que não puderam ser prevenidos; e</p> <p>c) <b>Correção</b> - Capacidade em restaurar ou mitigar o impacto daqueles incidentes de segurança detectados.</p> <p>II) As ações das Categorias de Segurança da Informação, bem como da Categoria de Banco de Dados deverão, necessariamente, ser supervisionadas por servidor ou equipe da Contratante.</p>

Tabela 37 (ANEXO VI) - Requisitos de Critérios de Aspectos de Segurança da Informação

5.16.1.8. A Tabela 38 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de julgamento entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE JULGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Deverá ser declarada vencedora a LICITANTE que atender aos critérios de habilitação e apresentar o menor valor unitário da USU – Unidade de	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) A Licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado atender integralmente

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE JULGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
Serviço Universal.		<p>ao disposto nos critérios técnicos de habilitação quando:</p> <p>a) Tenha apresentado sua Proposta de Preços em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no Item 12.3.4 e no Anexo XI deste Termo;</p> <p>b) Tenha apresentado na Declaração de Vistoria, em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no Item específico e no Anexo XII; e</p> <p>c) Tenha comprovado sua capacidade técnico - mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica que atendam aos requisitos estabelecidos no Item 12.3.3.</p> <p>II) A Licitante será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior, exceto àquelas requisitadas em procedimento de diligência. Durante a avaliação documental poderá a Contratante solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.</p> <p>III) Nos termos da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017, será desclassificada a proposta que contenha vício insanável ou ilegalidade, apresente preço superior ao máximo fixado ou apresentar preço manifestadamente inexequível.</p>

Tabela 38 (ANEXO VI) - Requisitos de Critérios de Julgamento

5.16.1.9. A Tabela 39 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS UNITÁRIOS E GLOBAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Não serão aceitas propostas com preços unitário e global manifestamente inexequíveis;</p> <p>II) O Cálculo de exequibilidade será realizado em estrita concordância com o Art. 48 da Lei 8.666, conforme exemplo que se segue:</p> <p>“A Administração orça que para determinada obra gastará, em média, R\$ 100.000,00 (cem mil reais). Levando-se em conta somente este valor, afirmaríamos que qualquer proposta inferior a R\$ 70.000,00 (setenta mil reais) seria inexequível, pois abaixo dos 70% (setenta por cento) definidos em Lei. Ocorre que a Lei afirma que se tomará para o cálculo menor valor dentre o valor orçado ou a medida aritmética das propostas superiores a 50% (cinquenta por cento). Voltando ao exemplo, suponha-se que as empresa A, B, C, D, E e F participaram do certame. A empresa A ofertou proposta de R\$ 90.000,00 (noventa mil</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A presente Contratação deverá ser executada em total conformidade com as premissas estabelecidas pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022 e demais normativos vigentes, com a continuidade da Central de Serviços de TIC, como ponto único de contato para os serviços delimitados na Contratação, do Gerenciamento de Incidentes, do Cumprimento de Requisições, do Gerenciamento de Mudanças, do Gerenciamento de Problema e do Gerenciamento de Níveis Mínimos de Serviço.</p> <p>II) Para a execução do contrato, define-se a Contratante como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a Contratada como</p>

REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS UNITÁRIOS E GLOBAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>reais); a empresa B ofertou proposta de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais); a empresa C ofertou proposta de R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais); a empresa D ofertou proposta de R\$ 65.000,00 (sessenta e cinco mil reais); a empresa E ofertou proposta de R\$60.000,00 (sessenta mil reais) e a empresa F ofertou proposta de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais). Vejamos o quadro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa A R\$ 90 mil</li> <li>• Empresa B R\$ 45 mil</li> <li>• Empresa C R\$ 75 mil</li> <li>• Empresa D R\$ 65 mil</li> <li>• Empresa E R\$ 60 mil</li> <li>• Empresa F R\$ 48 mil</li> </ul> <p>Ora, pelo art. 48, inciso II, § 1º, alínea 'b' (valor orçado pela Administração), as empresas B, D, E e F estariam automaticamente desclassificadas, pois seus preços são inferiores a 70% (setenta por cento) do valor orçado, qual seja R\$ 100.000,00 (cem mil reais). Ocorre que — repita-se — a Lei fala em 70% (setenta por cento) do menor valor entre “valor orçado” e “média aritmética”. Fazemos a média aritmética para determinar qual o menor valor.</p> <p>Os preços ofertados pelas empresas B e F não entram na média, pois são inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado, os demais valores são computados da seguinte forma:</p> $(A\ 90.000)+(C\ 75.000)+(D\ 65.000)+(E\ 60.000)=R\$72.500,00$ $A,C,D,E=4$ $R\$ 72.500,00 \times 70\% = R\$50.575,00$ <p>Ou seja, todas as propostas iguais ou superiores a R\$ 50.575,00 (cinquenta mil quinhentos e setenta e cinco reais) seriam consideradas exequíveis pela Lei.”</p> <p>(<a href="http://portal.conlicitacao.com.br/licitacao/dicas/inexequibilidade/">http://portal.conlicitacao.com.br/licitacao/dicas/inexequibilidade/</a>)</p> <p>III) Sob pena de desclassificação a Licitante provisoriamente classificada com valores abaixo dos obtidos a título de exequibilidade deverá demonstrar a exequibilidade de seus preços, apresentando a seguinte documentação:</p> <p>a) Contrato ou contratos de prestação de serviços com preço unitário igual ou inferior ao ofertado pela Licitante, com objeto e especificações qualitativa e quantitativamente similares, executados e avaliados pelo mesmo padrão de resultados e de indicadores de produtividade - níveis de serviço, aplicados a presente contratação, e remunerados por USUs ou equivalente em chamados técnicos, com um ano ou mais de vigência, acompanhado(s) de notas fiscais. A habilitação técnica não se confundirá ou sofrerá qualquer repercussão da avaliação realizada nesta etapa.</p> <p>IV) Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo Contratante e especificados neste Termo de Referência e em seus anexos, a Licitante será desclassificada e será então convocada a próxima Licitante, respeitada a ordem de classificação do pregão.</p>		<p>responsável pela execução e gestão operacional dos serviços, bem como, pela gestão dos seus recursos humanos e, no que se aplicar, aos recursos físicos implementados.</p> <p>III) A Contratada deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação, manutenção, monitoramento, suporte e processo de melhoria contínua estabelecidos neste Termo de Referência apresentados no Anexo IV.</p> <p>IV) A descrição detalhada dos serviços de suporte técnico de microinformática de 1º e 2º níveis, sustentação, manutenção, monitoramento, gerenciamento e suporte a processos de melhoria contínua em TIC estão detalhados no Anexo V.</p> <p>V) A Contratante realizará a abertura das Ordens de Serviço (OSs) com os quantitativos fixos mensais contratados, conforme Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.</p> <p>VI) A melhoria dos processos de execução de trabalho que serão de exclusiva responsabilidade da Contratada não repercutirão na remuneração.</p> <p>VII) Será adotada a gestão do nível de serviço que vincula o pagamento do fornecedor ao resultado alcançado, que consiste na adoção de procedimentos proativos utilizados para garantir que estes níveis de serviço sejam entregues para os usuários de TIC, de acordo com as prioridades do negócio.</p> <p>VIII) Os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) desta Contratação encontram-se estabelecidos no Anexo VII deste Termo de Referência, de modo a definir, acordar, registrar e gerenciar os níveis de serviço predeterminados, que deverão ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos.</p> <p>IX) O Gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviços visará a busca e o controle da qualidade dos serviços prestados pela área de TIC aos seus clientes, a fim de promover a satisfação dos usuários de TIC e a evitar perda de foco nos investimentos.</p> <p>X) O processo de gestão de nível de serviço desta Contratação auxiliará na gestão dos resultados entregues, com base nas metas definidas em contrato.</p>



REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS UNITÁRIOS E GLOBAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME

Tabela 39 (ANEXO VI) - Requisitos de Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

5.16.1.10. A Tabela 40 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de modelo de execução entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE MODELO DE EXECUÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Esta contratação deverá ser executada em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL®V3, devendo ser implementada, além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços aqui contratados, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço.</p> <p>II) Para a execução do contrato, define-se o Contratante como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a Contratada como responsável pela execução e gestão operacional dos serviços, bem como, pela gestão dos seus recursos humanos e, no que se aplicar, aos físicos implementados.</p> <p>III) A Contratada deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação e monitoramento, suporte a processo de melhoria contínua estabelecidos neste termo de referência apresentados no Anexo I – Especificações Técnicas dos Serviços.</p> <p>IV) A descrição detalhada dos serviços de suporte de 1º, 2º, 3º níveis, sustentação e suporte a processos de melhoria contínua em TIC estão detalhados na forma do Anexo I– Especificação Técnica dos Serviços.</p> <p>V) O Contratante realizará a abertura das Ordens de Serviço com os quantitativos estimados para o mês, conforme Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.</p> <p>VI) A melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da contratada, não repercutirão na remuneração.</p> <p>VII) Diante da obrigatoriedade de a Administração Pública Federal remunerar seus fornecedores com base nos resultados entregues, torna-se necessário elaborar mecanismos que permitam à Contratante planejar suas contratações de serviços alinhadas a esse conceito.</p> <p>VIII) Isto posto, será adotada a gestão do nível de serviço que vincula o pagamento do fornecedor ao resultado alcançado. Essa metodologia, já consagrada, consiste na adoção de procedimentos proativos utilizados para garantir que esses níveis de serviço sejam entregues para os usuários de TIC de acordo com as prioridades do negócio e ao menor custo.</p> <p>VIII) O processo de gerenciamento por níveis de serviço contribui para a satisfação das expectativas dos clientes, pois estabelece mecanismos que</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A presente Contratação deverá ser executada em total conformidade com as premissas estabelecidas pelas Portarias nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022 e demais normativos vigentes, com a continuidade da Central de Serviços de TIC, como ponto único de contato para os serviços delimitados na Contratação contratados, do Gerenciamento de Incidentes, do Cumprimento de Requisições, do Gerenciamento de Mudanças, do Gerenciamento de Problema e do Gerenciamento de Níveis Mínimos de Serviço.</p> <p>II) Para a execução do contrato, define-se a Contratante como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a Contratada como responsável pela execução e gestão operacional dos serviços, bem como, pela gestão dos seus recursos humanos e, no que se aplicar, aos recursos físicos implementados.</p> <p>III) A Contratada deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação, manutenção, monitoramento, suporte e processo de melhoria contínua estabelecidos neste Termo de Referência apresentados no Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços.</p> <p>IV) A descrição detalhada dos serviços de suporte de 1º e 2º níveis, sustentação, manutenção, monitoramento, gerenciamento e suporte a processos de melhoria contínua em TIC estão detalhados no Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades.</p> <p>V) A Contratante realizará a abertura das Ordens de Serviço com os quantitativos fixos mensais contratados, conforme Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.</p> <p>VI) A melhoria dos processos de execução de trabalho que serão de exclusiva responsabilidade da Contratada não repercutirão na remuneração.</p> <p>VII) Será adotada a gestão do nível de serviço que vincula o pagamento do fornecedor ao resultado alcançado, que consiste na adoção de procedimentos proativos utilizados para garantir que esses níveis de serviço sejam entregues para os usuários de TIC, de acordo com as prioridades do negócio.</p>



REQUISITOS DE MODELO DE EXECUÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>determinam o resultado esperado da prestação do serviço pela área de TI e como ele será monitorado em relação às metas estabelecidas. Quando a execução de serviços de TI é prestada por fornecedor externo, o processo de gestão de nível de serviço, acima descrito, auxiliará na gestão dos resultados entregues com base nas metas definidas em contrato.</p> <p>IX) O Acordo de Nível de Serviços para fins desta contratação está disposto na forma do Anexo.</p> <p>X) Para execução dos serviços objeto desta contratação será adotado o modelo conforme demonstrado abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de Serviço - A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.</li> <li>• Serviço de Atendimento de 1º Nível - O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.</li> <li>• Serviço de Atendimento de 2º Nível - O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.</li> <li>• Serviços de Atendimento de 3º Nível - É a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido.</li> </ul> <p>XI) O serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de Manutenção da Saúde Operacional - Tratam-se dos serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotina se iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC; <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.</li> </ul> </li> <li>• Melhoria contínua de serviços - É responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e</li> </ul>		<p>VIII) Os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) desta Contratação encontram-se estabelecidos no Anexo VII deste Termo de Referência, de modo a definir, a acordar, a registrar e a gerenciar os níveis de serviço predeterminados, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos.</p> <p>IX) O Gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviços visará a busca e o controle da qualidade do serviço prestado pela área de TIC aos seus clientes, a fim de promover a satisfação dos usuários de TIC e a evitar perda de foco nos investimentos.</p> <p>X) O processo de gestão de nível de serviço desta Contratação auxiliará na gestão dos resultados entregues com base nas metas definidas em contrato.</p>

REQUISITOS DE MODELO DE EXECUÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando da maturidade de TIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da contratada, obedecerão um planejamento definido entre Contratada e a Contratante, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.</li> <li>◦ A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso;</li> <li>◦ O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações do Contratante ou não, serão de responsabilidade da empresa Contratada;</li> <li>◦ A descrição sucinta do ambiente operacional do Contratante encontra-se descrito no ANEXO VIII– Descrição do Ambiente Operacional.</li> </ul> <p>XII) Modelo conceitual para medição dos serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para suportar a medição dos serviços, e a variação na complexidade dos serviços a serem contratados, criou-se a unidade referencial básica, “Unidade de Serviço Universal– USU”, a partir da pesquisa preços formulados junto ao mercado, na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, a diversidade tecnológica, a complexidade das atividades de catálogo e ao esforço dispendido;</li> <li>• Observou-se ainda que, diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, modifica-se também a especialização dos executores que darão cumprimento às tarefas que a compõem, assim como os métodos e processos para a execução, e os custos operacionais de cada serviço e por consequência, o peso relativo destas USUs.</li> <li>• A USU foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar a totalidade das atribuições, atividades e tarefas necessárias, a serem executadas pela empresa Contratada, considerando todas as variáveis à adequada execução destas atividades e tarefas.</li> <li>• Dos elementos de análise utilizados para a construção da USU como uma unidade de medida aplicável a todos os serviços, indicamos os relacionados a sustentação, a central de serviços e a melhoria da saúde operacional, sempre tendo em conta os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido, a saber: relacionados a manutenção da saúde operacional –composição do parque, diversidade tecnológica e relevância; relacionados a central de serviços – quantidade de demandas e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes; relacionados a melhoria contínua de serviços: estruturada de acordo com a qualificação e</li> </ul>		

REQUISITOS DE MODELO DE EXECUÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução.		

Tabela 40 (ANEXO VI) - Requisitos de Modelo de Execução

5.16.1.11. A Tabela 41 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de modelo de contratação de prestação de serviços de TIC entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O modelo de contratação e de execução de serviços definidos no TR possibilitará a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela CGTI, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.</p> <p>II) Vale observar que, no modelo de contratação proposto, há uma preocupação em incorporar soluções para inibir o aprisionamento e a dependência tecnológica, tal como recomendada pela IN04/SLTI. Para atender a este requisito cabe destaque à agregação de valor a ser obtida pela transferência do domínio tecnológico para contratante, por meio da transferência de conhecimento no mesmo tempo em que a execução do serviço vier a ocorrer. Assim, o Contratante se beneficiará dos produtos e serviços prestados pela Contratada, sem risco à continuidade do negócio da instituição.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do MME será adotado conforme as disposições constantes no Anexo I deste Termo de Referência.</p> <p>II) O Modelo apresenta seguinte estrutura:</p> <p><b>A) Central de Serviços de TIC</b> - A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.</p> <p><b>B) Serviço de Atendimento de 1º Nível</b> - O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento</p> <p><b>C) Serviços de Atendimento de 2º Nível</b> - É a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido.</p> <p><b>D) Serviços de Manutenção da Saúde Operacional</b> - Tratam-se dos serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC;</p> <p><b>E) Melhoria contínua de serviços</b> - É responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que</p>

REQUISITOS DE MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>compõem esta contratação, aumentando da maturidade de TIC.</p> <p>O serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a Central de Serviço.</p> <p>III) As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.</p> <p>IV) Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da contratada, obedecerão um planejamento definido entre Contratada e a Contratante, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.</p> <p>V) A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.</p> <p>VI) O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações da Contratante ou não, serão de responsabilidade da empresa Contratada.</p> <p>VII) A descrição sucinta do ambiente operacional da Contratante encontra-se descrito no Anexo VIII - Descrição do Ambiente Operacional do Termo de Referência.</p> <p>VIII) Demais informações acerca do Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC da Contratante encontram-se dispostas no Anexo I - deste Termo de Referência.</p>

Tabela 41 (ANEXO VI) - Requisitos de Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC

5.16.1.12. A Tabela 42 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de volumetria e quantitativos de serviço entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE VOLUMETRIA E QUANTITATIVOS DE SERVIÇO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) A demanda será gradativamente consolidada durante o transcurso da execução dos serviços, na medida em que forem ultrapassados e implementados os serviços que contribuem diretamente para o aumento da maturidade do ambiente, assim, os quantitativos indicados neste Termo de Referência e seus anexos refletem meras estimativas e devem ser percebidos como um marco referencial para que as empresas licitantes enviem suas propostas comerciais, formuladas sob o mesmo parâmetro.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) A volumetria e a quantidade dos serviços contratados foram delimitadas com base no dimensionamento das necessidades da Contratante. O dimensionamento das necessidades foi realizado durante a construção do Estudo Técnico Preliminar da Contratação e está explicitado no Anexo III deste Termo de Referência.</p> <p>II) O dimensionamento das necessidades está fundamentado no levantamento de ambientes, no histórico</p>

REQUISITOS DE VOLUMETRIA E QUANTITATIVOS DE SERVIÇO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>II) Para estimar a quantidade de USUs, considerou-se para a Central de Serviço - o total de requisições e chamados abertos no período de um ano; para a manutenção da saúde operacional—a quantidade dos itens de configuração, a diversidade tecnológica e a sua relevância na sustentação do ambiente; para o suporte ao processo de melhoria contínua dos serviços—considerou-se a quantidade e a multiplicidade de processos de melhoria no ambiente que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade.</p> <p>III) Em se tratando de contratação de serviços, com quantidade de USUs estimadas e com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a Contratada poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais que encontrem-se sob a sua responsabilidade, adotando as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da Contratada.</p> <p>IV) O modelo de medição da USU permite o estabelecimento do valor unitário sobre o qual toda a remuneração da Contratada será aferida, desta forma, o modelo deve induzir a oferta da proposta comercial da licitante vencedora, sob o menor preço.</p> <p>V) As USUs poderão ser utilizadas entre os itens de serviços durante a execução, o seu quantitativo poderá variar entre os meses, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de demandas, ampliação do ambiente de sustentação, priorização das tarefas, de mudanças estratégicas e novos procedimentos entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente.</p> <p>VI) A composição quantitativa e qualitativa do parque tecnológico, para o item manutenção da saúde operacional, detalhado neste Termo de Referência, também utilizado para estimar o montante de USUs, é reconhecido como a referência para o cálculo das possíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato.</p> <p>VII) Dada a natureza da contratação que exige a disponibilidade permanente e qualificada em uma diversidade de tecnologias, ou que poderá conduzir a contratada a buscar emergencialmente no mercado recursos especializados, poderá haver subcontratação até o limite de 20% (vinte por cento) do quantitativo total de USUs, podendo estar inclusos neste percentual as Microempresas - ME e Empresas de Pequeno Porte - EPP.</p> <p>VIII) Essa métrica - USUs, quando planejada por meio de ordens de serviços, garante o acompanhamento de cronogramas financeiros de execução das atividades, a fiscalização dos serviços dentro do seu planejamento e assegura durante todo o processo de execução a fiscalização dos serviços.</p>		<p>de chamados, na análise de contratos anteriores, na previsões constantes no Plano Anual de Contratações (PAC), e ainda em informações relacionadas ao padrão esperado de atividades da Contratante.</p> <p>III) Para estimar a quantidade e o tipo de perfis profissionais necessários para atender as necessidades da Contratante, considerou-se os levantamentos e as análises apurados no dimensionamento das necessidades da Contratante.</p> <p>IV) As informações adicionais acerca de volumetria, quantitativo de serviços, quantitativo de perfis profissionais, qualificação dos perfis profissionais, forma de quantificação, estimativa prévia dos serviços e outras estão dispostas no Item 3.3.7. deste Termo e nos Anexos III, IV e V.</p>

Tabela 42 (ANEXO VI) - Requisitos de Volumetria e Quantitativos de Serviço

5.16.1.13. A Tabela 43 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de contratação em lote único entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO EM LOTE ÚNICO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A opção por lote único está fundamentada na IN 02/2008 SLTI/MPOG, em redação dada pela IN 03/2009 SLTI/MPOG, onde encontra-se estabelecido que é admissível a aquisição por lote único quando, comprovada e justificadamente, houver inter-relação entre os serviços contratados, gerenciamento centralizado ou implicar em vantagem para a Administração, requisitos que serão comprovados adiante.</p> <p>II) Quando analisado sob os aspectos técnicos vemos configurado o interrelacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados, onde é impossível estabelecer os limites, por extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade do ambiente como um todo, a alta disponibilidade e a gestão de riscos da contratação e dos negócios;</p> <p>III) Para a adequada execução dos serviços ora contratados é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, que no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados;</p> <p>IV) Logo, a prestação dos serviços por uma única empresa, coordenando o conhecimento para aumentar a maturidade do ambiente computacional dos órgãos que emanam este Pregão, a disponibilidade, a segurança de dados e informações e a gestão de riscos, com a sua expertise nas plataformas, possibilitará o fornecimento de um serviço mais célere, portanto mais econômico e de melhor qualidade, com a melhor relação custo-benefício para o órgão;</p> <p>V) A implementação do presente processo, dada a sua complexidade e especialização técnica, deverá ser realizada por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica, harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização, otimização e customização de produtos das plataformas do órgão. Estes recursos devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica, centralizada, por profissional com comprovada vivência, senso crítico, visão de integração das atividades, de causa e efeito de seus resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteadas pelas ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente;</p> <p>VI) Por todos os argumentos apresentados, é requisito primordial que a contratação ocorra com uma única licitante vencedora.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A presente Contratação não será parcelada, ou seja, será agrupada em lote único, compostos por 2 (dois) itens de serviço de mesma natureza e que guardam relação entre si.</p> <p>II) Tal definição foi motivada em função do parcelamento da Solução de TIC preterida não se mostrar vantajoso para a Contratante, uma vez que sua divisão poderá causar incompatibilidade técnica entre os itens que a compõe, não se apresentando economicamente viável, conforme condição disposta na Súmula 247 do TCU, no tocante a obrigatoriedade de admitir a adjudicação por item e não por prego global, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.</p> <p>III) Com base nas características do Objeto desta Contratação, considera-se que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável, sendo que a sua divisão poderá prejudicar o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e na administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.</p> <p>IV) Embora a Solução de TIC seja em tese seja divisível, há viabilidade técnica na manutenção da unicidade desta, de modo garantir os benefícios já citados para a contratante, de tal modo que a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico.</p> <p>V) Logo, a licitação em grupo consistirá na reunião de itens em um mesmo lote, de forma que a disputa ocorra de forma global, resultando na contratação de um único fornecedor para provimento do conjunto da Solução de TIC.</p> <p>VI) Os itens de serviço da pretensão contratual farão parte de uma solução integrada e sua divisão será prejudicial ao conjunto do Objeto.</p> <p>VII) As informações adicionais que fundamentaram a contratação em lote único encontram-se dispostas no Item 3.4 deste Termo de Referência.</p>

Tabela 43 (ANEXO VI) - Requisitos de Contratação em Lote Único

5.16.1.14. A Tabela 44 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de manutenção das bases históricas consolidadas entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE MANUTENÇÃO DAS BASES HISTÓRICAS CONSOLIDADAS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Requisitos não expressamente delimitados na Contratação atual.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) A Contratada deverá manter e atualizar as bases históricas consolidadas no ambiente da Contratante, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Contratante.</p> <p>II) As bases históricas consolidadas referem-se as bases em uso pela Contratante, decorrentes das premissas delimitadas para os resultados a serem alcançados na Contratação vigente, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento;</li> <li>• Implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (<i>Configuration Management Database</i> - CMDB);</li> <li>• Criação de base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC;</li> <li>• Aumento da aderência às melhores práticas de mercado, ITIL e <i>CobiT</i> e aos orientadores do SISP; e</li> <li>• Consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.</li> </ul> <p>III) As bases históricas consolidadas da Contratante são:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Catálogo de Serviços em uso;</li> <li>b) Base de Conhecimento;</li> <li>c) Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (<i>Configuration Management Database</i> - CMDB);</li> <li>d) Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à Área de TIC; e</li> <li>e) Comitê Consultivo de Mudanças.</li> </ol> <p>IV) As bases históricas consolidadas nortearão o início da prestação dos serviços contratados.</p> <p>V) As informações adicionais acerca das bases históricas consolidadas da Contratante encontram-se dispostas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI <a href="#">0567194</a>).</p> <p>VI) Demais informações dispostas no Anexo II do Termo de Referência da Contratação.</p>

Tabela 44 (ANEXO IV) - Requisitos de Manutenção das Bases Históricas Consolidadas

5.16.1.12. A Tabela 45 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de transferência de conhecimento entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.



REQUISITOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O termo “transferência de conhecimento” refere-se ao processo em que a Contratada, quando da execução dos serviços ou do repasse do contrato, repassará exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da Contratante, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com “atualização tecnológica” que é aplicável a equipe da Contratada.</p> <p>II) A Contratada será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo a Contratante demandar o repasse.</p> <p>III) É importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pelo Contratante com essa preocupação:</p> <p>“o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4/2010” (Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2).</p> <p>IV) Estes são os fundamentos que requerem da presente contratação condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.</p> <p>V) Considerando que atualmente as soluções para a conectividade e interação “real time” remotas são de domínio público (Lync Server, Amazon, Skype, Google Talk etc.) o mercado dispõe de uma série de ferramentas, sob as quais detém amplo domínio tecnológico, que possibilitam, temos que a competitividade está assegurada pela própria multiplicidade e diversidade destas ferramentas.</p> <p>VI) A transferência de conhecimento deverá ser efetuada através de palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre instrutor e treinando, hand’son, grupos de trabalho, workshops, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas aqui descritas. A Contratada fica obrigada a atender a esses requisitos a partir do início da execução contratual.</p> <p>VII) A transferência de conhecimento deverá considerar que:</p> <p>a) Será utilizada quando houver, por parte da Contratada e previamente autorizados pela Contratante, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) O termo “transferência de conhecimento” refere-se ao processo em que a Contratada, quando da execução dos serviços ou do repasse do Contrato, repassará exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da Contratante, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com a atualização tecnológica que é aplicável a equipe da Contratada.</p> <p>II) A Contratada será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo a Contratante demandar o repasse.</p> <p>III) Deverão ser observados procedimentos suficientes de transferência de conhecimento aos servidores e/ou a equipe técnica designada pela contratante, de modo a evitar riscos de descontinuidade, caso haja a interrupção da prestação de serviços contratados.</p> <p>IV) A Contratante deverá estabelecer condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores e/ou a equipe técnica designada pela Contratante, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.</p> <p>V) A Contratante deverá definir as ferramenta(s) tecnológica(s) para a realização da transferência de conhecimento.</p> <p>VI) A transferência de conhecimento deverá ser efetuada mediante palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre instrutor e treinando, hand’son, grupos de trabalho, workshops, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas. A Contratada ficará obrigada a atender a estes requisitos a partir do início da execução contratual.</p> <p>VII) A transferência de conhecimento deverá considerar que:</p> <p>a) Será utilizada quando houver, por parte da Contratada e previamente autorizados pela Contratante, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pela Contratante;</p> <p>b) Serão utilizados programas de capacitação customizados quando houver necessidade específica ou subsídio às decisões dos servidores públicos da Contratante em projetos, métodos e processos</p>



REQUISITOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pela contratante;</p> <p>b) Serão utilizados programas de capacitação customizados quando houver necessidade específica ou subsídio às decisões dos servidores públicos do órgão em projetos, métodos e processos específicos, scripts ou outros artefatos produzidos/utilizados na execução contratual;</p> <p>c) Os programas oficiais em tecnologia dos fabricantes das plataformas de softwares dominantes, poderão ser ministrados pela Contratada em turmas abertas, e deverão ser obrigatoriamente realizados por profissionais certificados e que tenham atuado diretamente ou detenham o conhecimento sobre os fluxos e processos práticos ocorridas na execução dos serviços;</p> <p>d) A licitante vencedora será remunerada nos programas de transferência de conhecimento na proporção de 10,16 USUs/hora de capacitação por profissional a ser capacitado.</p> <p>e) Os quantitativos acima resultam de pesquisa de mercado, constante do processo administrativo, realizada especificamente para esse fim, no curso do planejamento da contratação.</p> <p>VIII) Não estará incluso na transferência de conhecimento os programas relacionados à capacitação de equipamentos de <i>hardware</i>.</p> <p>IX) Outros programas poderão ser ajustados entre as partes.</p> <p>X) No caso da indisponibilidade de treinamentos oficiais de fabricantes, poderá ser negociado entre as partes, outros meios que garantam o aprendizado e a capacitação da equipe da Contratada, como por exemplo, contratação de treinamentos não oficiais.</p> <p>XI) O detalhamento dos Requisitos complementares para Transferência de Conhecimento as especificações encontram-se no Anexo I – Especificações Técnicas do Serviço.</p>		<p>específicos, <i>scripts</i> ou outros artefatos produzidos/utilizados na execução contratual; e</p> <p>c) Os programas oficiais em tecnologia dos fabricantes das plataformas de <i>softwares</i> dominantes poderão ser ministrados pela Contratada em turmas abertas e deverão ser obrigatoriamente realizados por profissionais certificados e que tenham atuado diretamente ou detenham o conhecimento sobre os fluxos e os processos práticos ocorridas na execução dos serviços.</p> <p>VIII) No caso da indisponibilidade de treinamentos oficiais de fabricantes, poderá ser negociado entre as partes, outros meios que garantam o aprendizado e a capacitação da equipe da Contratada, como por exemplo, contratação de treinamentos não oficiais.</p> <p>IX) O detalhamento dos requisitos complementares para a transferência de conhecimento encontram-se expressos no Anexo IV - Especificações Técnica dos Serviços.</p> <p>X) Demais informação dispostas no Anexo II do Termo de Referência da Contratação.</p>

Tabela 45 (ANEXO VI) - Requisitos de Transferência de Conhecimento

5.16.1.16. A Tabela 46 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de serviços contratados entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Neste Termo de Referência foram definidos “itens de serviços”, itens 7.12.1, 7.12.2, 7.12.3 que obedecem um agrupamento de serviços especializados por natureza, com características e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados.</p> <p>II) A Contratada deverá atender os requisitos técnicos especificados no I - Especificação Técnica dos Serviços e no Anexo IV - Catálogo de Serviços, que será objeto de apoio à atualização pela presente contratação em</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Os serviços contratados abrangerão a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, os quais são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.</p> <p>II) A operação de infraestrutura de TIC compreenderá a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à</p>

REQUISITOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>aderência a prática de gestão APO09.02 - <i>Catalogue IT – enabled services, Cobit 5</i>.</p> <p>III) A Contratada poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional do Contratante e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço.</p> <p>IV) A Contratada deverá executar os procedimentos demandados por meio de ordens de serviços, observando as recomendações do Catálogo de Serviços.</p> <p>V) A Contratante demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste Termo de Referência, em conformidade com o Plano de Inserção da Contratada, ficando ao encargo da prestadora dos serviços a gestão operacional, on site e out site, do processo de execução.</p> <p>VI) O período de estabilização permitirá à Contratada avaliar as condições técnicas de execução, de ambiente, assim como o real quantitativo de pessoal necessário à execução dos serviços ora contratados.</p> <p>VII) A Contratada deve assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos softwares utilizados pelo Contratante.</p> <p>VIII) É parte obrigatória dos serviços “entregáveis” pela Contratada a atualização da documentação das rotinas e a confecção dos relatórios técnicos estando ao seu encargo, sob a aprovação do Contratante, a proposta do modelo a ser utilizado na padronização destes documentos e relatórios.</p> <p>IX) Em observação ao disposto pela IN 04/2014, art. 12, letras b e c; e como meta estratégica em aderência a EGTI/SISP-2013/2015 (Indicador 5.2 - Número de órgãos que utilizam solução disponibilizada no portal do SPB), a Contratada deverá adotar solução disponível no Portal do Software Público para atendimento aos requisitos da ferramenta de ITSM e monitoramento, podendo ser utilizado, na ausência, <i>software</i> livre.</p> <p>X) A ferramenta de ITSM, monitoramento e controle de eventos e incidentes será disponibilizado pela Contratada minimamente no período de inserção e absorção dos serviços, estando certo que a Contratante poderá, a seu critério, migrar esta solução para uma ferramenta sob a qual detenha o direito de uso.</p> <p>XI) Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da Contratada e autorização da Contratante, onde serão estabelecidos os prazos, horário e condições gerais da execução destas atividades.</p> <p>XII) A Contratante não arguirá a possibilidade de utilização dos recursos humanos presenciais da Contratada para atuar em outras ações para o qual não foram destinados pela Contratada.</p>		<p>segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de <i>backup</i>, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.</p> <p>III) O atendimento a usuários de TIC compreenderá a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.</p> <p>IV) Esses serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.</p> <p>V) Os serviços contratados são considerados soluções de TIC e deverão se orientar pelos dispositivos constantes da IN/SGD/ME nº 01/2019 SGD/ME.</p> <p>VI) Os serviços contratados serão remunerados por valor fixo mensal, atrelado ao cumprimento níveis mínimos de serviços pré-estabelecidos pela Contratante.</p> <p>VII) A Contratada deverá atender os requisitos técnicos especificados nos Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços e nos Anexos IX - Catálogo de Serviços de TIC do MME e X - Catálogo de Serviços Negocial do MME, em que ambos serão objeto de apoio à atualização pela presente Contratação.</p> <p>VIII) A Contratada poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, as premissas e as recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional da Contratante e com os níveis mínimos de serviço exigidos.</p> <p>IX) A Contratada deverá executar os procedimentos demandados por meio de emissão de Ordens de Serviços (OS), observando as recomendações dos Catálogos de Serviços da Contratante.</p> <p>X) A Contratante demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste Termo de Referência, em conformidade com o Plano de Adaptação da Contratada, ficando ao encargo da prestadora dos serviços a gestão operacional, <i>on-site</i> e <i>out-site</i>, do processo de execução.</p> <p>XI) O período de estabilização/adaptação permitirá à Contratada avaliar as condições técnicas de execução, de ambiente, assim como o real quantitativo de pessoal necessário à execução dos serviços ora contratados.</p>

REQUISITOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>XII) A Contratada deverá assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos <i>softwares</i> utilizados pela Contratante.</p> <p>XIII) É parte obrigatória dos serviços entregáveis pela Contratada a atualização da documentação das rotinas e a confecção dos relatórios técnicos estando ao seu encargo, sob a aprovação da Contratante, a proposta do modelo a ser utilizado na padronização destes documentos e relatórios.</p> <p>XIV) A Contratada deverá adotar solução disponível no Portal do <i>Software</i> Público para atendimento aos requisitos da ferramenta de ITSM e monitoramento, podendo ser utilizado, na ausência, <i>software</i> livre.</p> <p>XV) A ferramenta de ITSM, monitoramento e controle de eventos e incidentes será atualizada/customizada pela Contratada minimamente no período de adaptação e absorção dos serviços, estando certo que a Contratante poderá, a seu critério, migrar esta solução para uma ferramenta sob a qual detenha o direito de uso.</p> <p>XVI) Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da Contratada e autorização da Contratante, em que serão estabelecidos os prazos, horário e condições gerais da execução destas atividades.</p> <p>XVII) A Contratante não arguirá a possibilidade de utilização dos recursos humanos presenciais da Contratada para atuar em outras ações para o qual não foram destinados pela Contratada.</p> <p>XVIII) São requisitos gerais para a execução dos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Serem realizados com base nas boas práticas preconizadas por modelos como ITIL (<i>IT Infrastructure Library</i>), COBIT, PMBOK (<i>Project Management Base of Knowledge</i>) e modelos norteadores do SISP;</li> <li>b) Serem executados dentro dos parâmetros estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, observando sempre os critérios de qualidade;</li> <li>c) Adequar-se aos padrões normativos orientados pela Política de Segurança da Contratante;</li> <li>e) Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;</li> <li>d) Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da Contratante em</li> </ul>

REQUISITOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>horário de seu expediente normal;</p> <p>e) Implantar o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços demandados; e</p> <p>f) Responsabilizar-se pela definição da forma, metodologia, processos, local e modelo de execução dos serviços.</p> <p>XIX) Serão exigidos requisitos relacionados aos recursos profissionais da Contratada atuantes no Contrato.</p> <p>XX) A Contratada e a Contratante exercerão a segregação de atividades em conformidade com as responsabilidades legalmente atribuídas a cada uma das partes, terminantemente proibidas a utilização mútua de recursos que não estejam contidos nas autorizações formuladas pelas normas e orientações da administração pública vigentes.</p> <p>XXI) A Contratada designará um Preposto e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do Contrato, a execução e coordenação dos serviços.</p> <p>XXII) O Preposto ou seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências da Contratante sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.</p> <p>XXIII) Cabe à Contratada disponibilizar gestor técnico que não acumule função com a de Preposto da Contratada, a quem estará subordinado, com experiência em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TIC.</p> <p>XXIV) O Preposto deverá informar à Contratante acerca de problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou do negócio da Contratante.</p> <p>XXV) A Contratada terá obrigação na administração de sua equipe como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da Contratante, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos profissionais;</li> <li>• Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;</li> <li>• Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a Contratante; e</li> <li>• Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela Contratada, como cartões certificadores, pen-</li> </ul>

REQUISITOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p><i>drives</i> e outros, de propriedade da Contratante, juntamente com o descredenciamento; e</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responder pelos danos causados à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela Contratante, após apuração de responsabilidades e dela tendo dado causa.</li> </ul> <p>XXVI) A prestação dos serviços será realizada mediante emissão de Ordem(ns) de Serviço(s), de acordo com o que estabelece a legislação vigente, em especial em atendimento as IN/SGD nº 01/2019.</p> <p>XXVII) O modelo de Ordem de Serviço aplicável à presente Contratação encontra-se descrito no Anexo XII deste Termo de Referência.</p> <p>XXVIII) Caso ocorra algum impedimento à Contratada executar seus serviços no ambiente tecnológico da Contratante, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional ao período de serviços efetivamente prestados.</p> <p>XXIX) As informações adicionais acerca dos serviços contratados encontram-se dispostos no Item 3.3 deste Termo e nos Anexos I, IV, V, VIII, IX e X</p> <p>XXX) Os serviços deverão estar de acordos com os requisitos previstos neste Termo de Referência e seus Anexos.</p>

Tabela 46 (ANEXO VI) - Requisitos de Serviços Contratados

5.16.1.17. A Tabela 47 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de base de conhecimento entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE BASE DE CONHECIMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A Contratada deve definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado.</p> <p>II) Ao fim do período estabelecido para o Plano de Inserção da Contratada objetiva-se que as seguintes premissas estejam atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>...</li> <li>Base de conhecimento disponível para uso na ferramenta de ITSM.</li> </ul> <p>III) Devem ser obrigatoriamente contempladas na Solução de Gestão (ITSM) a ser fornecida pela Contratada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>...</li> </ul>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A Contratante deverá manter atualizada a Base de Conhecimentos técnicos, com vistas a assegurar a padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços.</p> <p>II) A Base de Conhecimento refere-se a um repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, <i>scripts</i> e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Suporte e Atendimento.</p> <p>III) A informações contidas na Base de Conhecimento poderão ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas. O conhecimento construído e inserido nessa</p>

REQUISITOS DE BASE DE CONHECIMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da <i>Web</i> aos técnicos e usuários ou integração com base de conhecimento externa, também fornecida pela Contratada.</li> </ul>		<p>Base, ao longo da execução dos diversos atendimentos, minimiza o custo de suporte para os problemas, já que a sua falta poderia ocasionar confronto entre os diferentes técnicos da Contratada com um mesmo tipo de incidente, assim como a resolução deste poderia ser realizada com métodos e resultados diferentes.</p> <p>IV) A Base de Conhecimento apresenta vários benefícios que estimulam a utilização desse repositório de conhecimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Compartilhamento do conhecimento por meio de um mecanismo organizado em que se democratiza o conhecimento dos técnicos;</li> <li>b) Redução de tempo de resposta, uma vez que a redução de tempo de resposta para uma solicitação aumenta a capacidade da Central de Atendimento de atender mais demandas;</li> <li>c) Mesma qualidade de atendimento, independentemente do técnico que atender ao chamado, o que possibilita a melhora na condução da equipe, pois todos os técnicos possuem a mesma orientação;</li> <li>d) Aumento da taxa de resolução no primeiro contato, dado que reduz a necessidade de escalar o problema para um técnico experiente;</li> <li>e) Menor custo para a Central e menor tempo de resposta aos chamados quando o problema é resolvido na primeira ligação, já que os contatos posteriores são dispensados, o que possibilita o atendimento maior de requisições, incidentes e problemas, visto que o técnico responsável poderá solucionar chamados sobre tópicos que não domina completamente por meio de consultas a Base de Conhecimento;</li> <li>f) O técnico recém-chegado torna-se rapidamente mais produtivo, de modo que minimiza as exigências iniciais de treinamento e custos, pois, apoiado pelas experiências encontradas na Base de Conhecimento, os técnicos menos experientes resolvem incidentes de maneira mais rápida;</li> <li>g) A base servirá também de ferramenta de treinamento, uma vez que a consulta a Base proporciona ao técnico o aprendizado sobre novos incidentes e produtos;</li> <li>h) O conhecimento é capturado e se torna um recurso intelectual da Central de Atendimento, posto que esse conhecimento é aproveitado mesmo depois que o técnico que o agregou deixa a equipe e permite a ausência de alguns técnicos; e</li> </ul>

REQUISITOS DE BASE DE CONHECIMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>i) O problema é pesquisado e resolvido uma única vez, o que minimiza o custo de suporte para certos problemas.</p> <p>V) Assim sendo, a Contratada deverá manter atualizada a Base de Conhecimento da Contratante, mediante à inserção de novos registros que se façam necessários, bem como o vínculo das soluções aplicadas aos procedimentos constantes deste repositório.</p> <p>VI) Demais informações no Anexo II do Termo de Referência da Contratação.</p>

Tabela 47 (ANEXO VI) - Requisitos de Base de Conhecimento

5.16.1.18. A Tabela 48 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM)		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Seguem abaixo as características complementares às previamente informadas nos itens 3,4,5,6 e 7, que devem ser obrigatoriamente contempladas na Solução de Gestão (ITSM) a ser fornecida pela Contratada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Permitir que o catálogo de serviço possa ser importado na Solução de Gestão (ITSM);</li> <li>Possibilitar o cadastro de múltiplos contratos para registrar as regras da prestação de serviços e permitir que os colaboradores tenham conhecimento sobre seus compromissos e responsabilidades, registradas em acordos entre as partes;</li> <li>Permitir o registro de todos os tipos de chamados, tais como Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas com riqueza de detalhes;</li> <li>Permitir anexar arquivos (Ex. .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas);</li> <li>Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;</li> <li>Permitir a classificação por áreas de atendimento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, Mudança e Problemas);</li> <li>Permitir calcular prioridade por meio dos indicadores de impacto e de urgência para os registros dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), conforme critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços da Contratante;</li> <li>Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas) de acordo com o Catálogo de Serviços da Contratante;</li> </ol>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC deverá permitir que Contratante planeje e execute com mais eficiência e estabilidade o gerenciamento de demandas, incidentes, problemas e requisições, além de permitir maior controle sobre as melhorias e aperfeiçoamentos necessários nos processos, contribuindo assim para o aumento da maturidade da área de TIC no tocante ao gerenciamento de seus serviços.</p> <p>II) O uso de ferramenta sob gestão da Contratante permitirá, ainda, uma maior proteção ao histórico do gerenciamento do contrato (essencial para a gestão e renovação contratuais), pois a manutenção e a salvaguarda destes dados encontram-se sob a responsabilidade direta da área de TIC da Contratante, que acompanha e monitora processos internos de gestão e governança de TIC.</p> <p>III) Além disso, permitirá minimizar riscos de manipulações indevidas e adulterações de dados, principalmente, no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço, tais como o tempo de atendimento dos chamados. Consequentemente, evitará, também, a ocorrência de pagamentos incorretos ou indevidos.</p> <p>IV) Os processos de gerenciamento de serviços de TIC deverão ser suportados por ferramenta automatizada capaz de, no mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;</li> <li>Implementar o fluxo de classificação de chamados conforme processos formalizados;</li> </ol>



REQUISITOS DE FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM)		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Permitir o encerramento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), de forma a refletir o encerramento técnico.</li> <li>j. Possibilitar pesquisa de satisfação de usuário on-line;</li> <li>k. Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da <i>Web</i> aos técnicos e usuários ou integração com base de conhecimento externa, também fornecida pela Contratada;</li> <li>l. Permitir a criação de uma base de dados de erros conhecidos (BDEC) nativamente na Solução de Gestão (ITSM);</li> <li>m. Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;</li> <li>n. Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;</li> <li>o. Caso o sistema de gestão da Central de Suporte Técnico (Service Desk) seja de propriedade do licitante, e não de terceiros, o mesmo deverá apresentar o registro no INPI;</li> <li>p. Permitir o registro e o controle dos acordos de nível de serviço estabelecidos entre a Contratante e Contratada;</li> <li>q. Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes;</li> <li>r. Permitir controlar e gerenciar incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de <i>tickets</i>, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e <i>softwares</i>, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;</li> <li>s. Permitir a análise de dados de incidentes, para identificar tendências;</li> <li>t. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um incidente;</li> <li>u. Permitir a consulta prévia à base de dados de erros conhecidos (BDEC), na tentativa da solução do incidente;</li> <li>v. Permitir o armazenamento do histórico de incidentes para fins de auditoria;</li> <li>w. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes;</li> <li>x. Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes;</li> <li>y. Permitir que chamados de problemas, com sua causa raiz identificada, sejam registradas em uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);</li> <li>z. Permitir, a partir do registro de um problema, a criação de requisição de mudança (RDM);</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Implementar controles temporais por categoria de chamado;</li> <li>d) Possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;</li> <li>e) Assegurar a integridade, a autenticidade e a disponibilidade dos dados processados e armazenados; e</li> <li>f) Possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.</li> </ul> <p>V) A abertura das demandas deverá ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de <i>timestamp</i> dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.</p> <p>VI) A ferramenta deverá permitir a aferição dos seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tempo total de atendimento do chamado;</li> <li>b) Tempo que o chamado permaneceu em cada estado;</li> <li>c) Se determinado chamado foi ou não reaberto;</li> <li>d) Quantidade total de chamados atendidos em determinado período;</li> <li>e) Quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e</li> <li>f) Quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.</li> </ul> <p>VII) Como forma de avaliação dos serviços, a ferramenta de ITSM deverá possuir funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, no momento em que o chamado for fechado.</p> <p>VII) A Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) em uso pela Contratante, durante a vigência contratual.</p> <p>IX) Caso a Contratada queira ofertar uma nova ferramenta de gerenciamento de TIC (ITSM) à Contratante, esta deverá ter, no mínimo, as mesmas funcionalidades da ferramenta em uso pela Contratante.</p> <p>X) Ficará a critério da Contratante a aceitação da ferramenta ofertada pela Contratada, caso esta seja ofertada.</p> <p>XI) Caso a Contratante aceite a ferramenta ofertada pela Contratada, a implantação deverá ser realizada de modo a não oferecer riscos de perdas de dados e informações contidas na base da ferramenta em uso pela Contratada.</p>



REQUISITOS DE FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM)		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>aa. Permitir a associação dos registros de incidentes ao registro de problema causador da falha;</p> <p>ab. Permitir o registro de problema, quando encerrado, encerrar automaticamente os incidentes associados;</p> <p>ac. Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;</p> <p>ad. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de problemas;</p> <p>ae. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de serviço;</p> <p>af. Fornecer uma interface <i>WEB</i> para solicitação, pelo usuário, de requisições de serviço;</p> <p>ag. Permitir o armazenamento do histórico de requisições de serviço para fins de auditoria;</p> <p>ah. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de requisições de serviço;</p> <p>ai. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança;</p> <p>aj. Permitir a criação de registros de mudanças;</p> <p>ak. Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, entre outros;</p> <p>al. Suportar o roteamento de RDM para as entidades autorizadoras apropriadas, para implementações futuras;</p> <p>am. Prover a funcionalidade de rejeição de mudanças;</p> <p>an. Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança no auxílio de sua implementação;</p> <p>ao. Permitir o registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança;</p> <p>ap. Permitir que o registro de mudança possa integrar-se aos registros de incidentes, problemas e requisições de serviço;</p> <p>aq. Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas e mudanças;</p> <p>ar. Permitir o registro e o gerenciamento de itens de configuração (ICs);</p> <p>as. Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração (BDGC) para pesquisa, modificação e extração de informações relacionadas a chamados;</p> <p>at. Permitir a verificação das informações cadastradas dos ICs com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;</p> <p>au. Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos itens de configuração (ICs) para fins de auditoria;</p>		<p>XII) Nesse caso, a Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) ofertada e implantada no ambiente da Contratante, durante a vigência contratual.</p> <p>XII) As demais informações acerca da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC da Contratante encontram-se dispostas no Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução Gestão deste Termo de Referência.</p>

REQUISITOS DE FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM)		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
av. Prover a integração das informações do CMDB com registro de chamados; aw. Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente; ax. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de itens de configuração; e ay. Permitir a produção de relatórios gerenciais dinâmicos, com a opção de <i>drill-down</i> nos dados apresentados, visando garantir a plena execução contratual com foco na eficiência e no cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), e ainda, garantindo a aferição de previsões, identificação de processos e atividades fora de controle, tendências e surtos de demandas para as atividades dos processos <i>ITIL</i> detalhadas neste Termo.		

Tabela 48 (ANEXO VI) - Requisitos de Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)

5.16.1.19. A Tabela 49 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução de Monitoração a ser fornecida pela Contratada:  a. Ser um <i>software</i> do tipo <i>software</i> livre e distribuído sob a licença GPL v2; b. Ter a opção de suporte junto ao fabricante; c. Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas do produto; d. Ter disponível cursos oficiais do produto com opção de certificação ambos em território nacional; e. Ser capaz de monitorar IC como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e <i>storages</i> ; f. Suportar SNMP v1, v2, v3; g. Suportar a utilização de agentes de monitoramento; h. Ser uma solução escalável e distribuída; i. Ter interface web administração e operação da solução; j. Permitir personalização da interface de administração e operação da solução; k. Coletar inventário de <i>hardware</i> automaticamente; l. Possibilitar que a solução seja auditada;	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) As ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC deverão permitir que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior valor agregado e qualidade.  II) A utilização de ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC (ITIM) integra um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC, cuja seleção destas ferramentas adequadas refletem diretamente no grau de responsividade da área de TIC da organização.  III) A utilização de ferramentas de operação de infraestrutura de TIC (ITOM) permite um gerenciamento de incidentes, eventos e de capacidade mais adequado, de forma a promover informações operacionais e gerenciais que auxiliam na tomada de decisão em um ambiente de operações de TIC.  IV) A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração, que pode ser usado para gerenciar os <i>scripts</i> automáticos, também chamados de "robôs".  V) A ferramenta de RPA deverá prever os principais recursos:

REQUISITOS DE FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>m. Coletar dados e disponibilizá-los através de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;</p> <p>n. Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;</p> <p>o. Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;</p> <p>p. Utilizar painel de visualização (<i>dashboard</i>) panorâmica do ambiente, possibilitando inclusive a utilização de gráficos;</p> <p>q. Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;</p> <p>r. Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;</p> <p>s. Garantir a geração de gráficos sob demanda;</p> <p>t. Garantir a criação personalizada de gráficos;</p> <p>u. Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;</p> <p>v. Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;</p> <p>w. Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;</p> <p>x. Emitir relatório de disponibilidade de cada item;</p> <p>y. Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas <i>Windows</i>, <i>Linux</i> e <i>Unix</i> também por meio de agentes;</p> <p>z. Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em <i>VMware</i>;</p> <p>aa. Realizar descoberta de novos ativos/<i>hosts</i> para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;</p> <p>ab. Enviar alertas via <i>e-mail</i>, <i>SMS</i> e <i>Jabber</i>;</p> <p>ac. Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;</p> <p>ad. Realizar ações por meio de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc;</p> <p>ae. Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma <i>Linux</i>;</p> <p>af. Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma <i>MySQL</i>, <i>PostgreSQL</i> e <i>Oracle</i>;</p> <p>ag. Realizar monitoramento de acesso a <i>sites web</i>;</p> <p>ah. Simular o acesso a <i>sites web</i> e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;</p> <p>ai. Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;</p> <p>aj. Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;</p> <p>ak. Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;</p> <p>al. Ser capaz de monitorar arquivos de <i>log</i>;</p> <p>am. Ser capaz de monitorar o visualizador de eventos do <i>Windows</i>;</p> <p>an. Integrar-se aos contadores de desempenho do <i>Windows</i>;</p>		<p>a) Funcionalidades de <i>low code</i> para construção de <i>scripts</i> de automação;</p> <p>b) Integração com aplicativos corporativos; e</p> <p>c) Orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.</p> <p>VI) A Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para as ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC em uso pela Contratante, durante a vigência contratual.</p> <p>VII) Caso a Contratada queira ofertar novas ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC à Contratante, estas deverão ter, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramentas em uso pela Contratante.</p> <p>VIII) Ficará a critério da Contratante a aceitação das ferramentas ofertadas pela Contratada, caso estas sejam ofertadas.</p> <p>IX) Caso a Contratante aceite as ferramentas ofertadas pela Contratada, a implantação destas deverá ser realizada de modo a não oferecer riscos de perdas de dados e informações contidas na base da ferramentas em uso pela Contratada.</p> <p>X) Nesse caso, a Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para as de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC ofertadas e implantadas no ambiente da Contratante, durante a vigência contratual.</p> <p>XI) As demais informações acerca das ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC da Contratante encontram-se dispostas no Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução do Contrato deste Termo de Referência.</p>

REQUISITOS DE FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
ao. Permitir a criação de novos IC para serem monitorados; ap. Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias; aq. Permitir a customização de horário de monitoramento; ar. Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seu nível de serviço acordado (SLA); as. Permitir a configuração de manutenção programada dos <i>hosts</i> ; at. Permitir a construção de <i>triggers</i> (gatilhos) utilizando expressões regulares; au. Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um pacote de monitoração padrão ou personalizado; av. Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança estado de um IC; aw. Permitir a criação de visões personalizadas dos IC monitorados; ax. Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente; ay. Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução; az. Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário; ba. Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes; e bb. Autenticar usuários via banco de dados próprio ou por meio da integração com o <i>Active Directory</i> .		

Tabela 49 (ANEXO VI) - Requisitos de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC

5.16.1.50. A Tabela 50 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de volumetria e quantitativos de serviço entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Requisitos não expressamente delimitados na contratação atual.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) O modelo de prestação dos serviços contratados deverá estar estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, em que cada Categoria de Serviço deverá ser composta por perfis de trabalho/profissionais que possuam suas atribuições e suas atividades de referência.  II) A definição de Categorias de Serviços consiste em realizar o agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados

REQUISITOS DE ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>necessários à operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC do órgão ou entidade.</p> <p>III) As atribuições e atividades a serem desempenhadas pelos Perfis Profissionais deverão ser de acordo com a especialidade de cada Categoria.</p> <p>IV) As Categorias de Serviços da Contratante deverão ser definidas em conformidade com a realidade e a maturidade da Contratante, e de acordo com o previsto no Estudo Técnico de Planejamento da Contratação.</p> <p>V) A individualização dos Itens por Categorias poderá ser segmentada por modalidade de atuação (remota ou presencial), desde que seja compatível à natureza das atividades do perfil profissional.</p> <p>VI) Caso exista a necessidade de execução de atividades remotas ou presenciais nas instalações físicas da Contratante deverá ser dimensionada a quantidade de profissionais e os perfis para que as respectivas especificidades sejam contempladas adequadamente.</p> <p>VII) Caso a infraestrutura utilize recursos de computação em nuvem de forma híbrida ou integral deverá ser avaliada a necessidade da presença física dos perfis, observando-se a possibilidade de execução remota dos serviços, considerando os aspectos relacionados à Segurança da Informação.</p> <p>VIII) A critério da Contratante, as Categorias de Serviços poderão ser agrupadas e/ou separadas, desde que isso reflita em otimização na prestação dos serviços e na vantajosidade para a Administração.</p> <p>IX) Para cada Categoria identificada, deverão ser definidos os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Escopo;</li> <li>b) Níveis mínimos de serviço;</li> <li>c) Descrição não exaustiva das atividades;</li> <li>d) Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações (sempre que couber); e</li> <li>e) Previsão do uso de ferramentas de automação (sempre que couber).</li> </ul> <p>X) O modelo de prestação de serviços da Contratante encontra-se explicitado no Anexo I - Modelo de Contratação de Serviços de TIC do MME deste Termo de Referência.</p> <p>XI) As atividades executadas por cada Categoria de Serviço está detalhada no Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades.</p> <p>XII) Os Perfis Profissionais delimitados para a prestação dos serviços de TIC da Contratante estão descritos no Anexo VI -</p>

REQUISITOS DE ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>Descrição da Equipe Técnica e dos Perfis Profissionais deste Termo de Referência.</p> <p>XIII) E também conforme disposições constantes nos Requisitos de Modelo de Execução, de Modelo de Contratação de Prestação de serviços de TIC e de Serviços Contratados.</p>

Tabela 50 (ANEXO VI) - Requisitos de Estrutura dos Serviços a Serem Contratados

5.16.1.21. A Tabela 51 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de vistoria técnica e sigilo entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE VISTORIA TÉCNICA E SIGILO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A vistoria técnica tem como objetivo expor integralmente aos participantes da licitação a totalidade das condições em que serão executados os serviços, com destaque para as disponibilidades e limitações das instalações, do ambiente computacional físico e lógico, da infraestrutura, conectividade, fluxos e processos de trabalho etc., sobre os quais a inobservância poderá acarretar sérias distorções operacionais ou mesmo na formação do preço.</p> <p>II) Considerando a complexidade dos serviços a serem contratados e como medida garantidora da redução de riscos da contratação e da futura gestão contratual, temos que a vistoria é obrigatória na sede dos participantes, assegurando-se assim a isonomia no domínio de informações relevantes para a construção de uma proposta comercial, ao mesmo tempo em que estará assegurada a convicção sobre o preço ofertado, preservando-se também a competitividade do certame com a participação de empresas atentas e cuidadosas com os requisitos da presente licitação, por fim, elimina-se a possibilidade de ingresso à competição de licitantes aventureiros, despreparados, menos cuidadosos até mesmo com os requisitos que impactam diretamente suas propostas comerciais.</p> <p>III) A luz do que descreve a legislação vigente o ato de vistoria deve ser empregado quando fatores físicos, de ambiente, sociais ou outros impedirem a precisão na amplitude dos serviços a serem contratados. A necessidade de vistoria, descrita no Termo de Referência, está prevista no artigo 15 da IN nº. 02 de 30 de abril de 2008 da SLTI/MPOG, que diz:</p> <p>“VIII – a necessidade, quando for o caso, devidamente justificada, dos locais de execução dos serviços serem vistoriados previamente pelos licitantes, devendo tal exigência, sempre que possível, ser substituída pela divulgação de fotografias, plantas, desenhos técnicos e congêneres;” (grifou-se)</p> <p>IV) O Contratante envidou esforços no sentido de divulgar o maior número de informações técnicas possíveis sobre as condições de execução dos serviços pretendidos deste certame. Todavia, entende-se que, apesar do serviço estar enquadrado no conceito de bem comum, tratar-se de um objeto de complexidade relativamente alta, haja vista o</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A vistoria técnica tem como objetivo expor integralmente aos participantes da licitação a totalidade das condições em que serão executados os serviços, com destaque para as disponibilidades e limitações das instalações do ambiente computacional físico e lógico, da infraestrutura, conectividade, fluxos e processos de trabalho entre outros, sobre os quais a inobservância poderá acarretar sérias distorções operacionais ou mesmo na formação do preço.</p> <p>II) Para o correto dimensionamento e elaboração da proposta, será facultado à Licitante realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços, acompanhado por servidor da Contratante designado para este fim, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, cujo o agendamento deverá ser efetuado pelo e-mail (ciet@mme.gov.br), com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.</p> <p>III) 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 abertura da sessão pública.</p> <p>IV) A vistoria será realizada no endereço da Contratante (Esplanada dos Ministérios Bloco "U" sala 46 - Térreo, Brasília/DF).</p> <p>V) Para a realização da vistoria, a Licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.</p> <p>VI) A Licitante deverá assinar e apresentar à Contratante, por meio de seus representantes legais, o Termo de Sigilo para realizar a vistoria prévia e ter acesso às informações detalhadas acerca da infraestrutura de TIC da Contratante.</p> <p>VII) O Modelo do Termo de Sigilo para Vistoria encontra-se disposto no Anexo XII deste Termo de Referência.</p>

REQUISITOS DE VISTORIA TÉCNICA E SIGILO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>quantitativo de variáveis de ambiente presentes na execução do objeto, tais como softwares, sistemas, ambiente central, condições físicas, lógicas, condições dos equipamentos de redes e telecomunicações - acondicionamento, guarda, grau de depreciação - condições das estações de trabalho, notebooks, telefonia - infraestrutura central e periféricos - equipamentos de áudio/vídeo e de demais periféricos que compõem o ambiente do Contratante, entre outros, sobre os quais não há como expor os artefatos indicados na normativa 02 acima exposta.</p> <p>V) Ademais, por atendimento as condições de segurança impostas pela Política de Segurança e Classificação da Informação, resultou na inviabilidade de divulgação de imagens, projetos, plantas e diagramas, que pudessem demonstrar as condições dos equipamentos, infraestrutura de redes e dos seus ambiente, visto que, a publicidade destas informações – natureza, tipo e versão de periférico de segurança, de software, hardware e firmware, entre outros, exporia possíveis fragilidades oportunizando incidentes de segurança no ambiente computacional do órgão.</p> <p>VI) Nesta ocasião, a empresa assinará compromisso de guardar sigilo sobre todas as informações obtidas durante as visitas se observar as seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termo de Vistoria e Sigilo, conforme Anexo VI - Termo de Vistoria e Sigilo</li> <li>• Agendamento prévio com 1 (um) dia útil de antecedência;</li> <li>• No horário: 08h às 12h e das 14h às 18h, a ser escolhido pelo representante da Administração;</li> <li>• Por meio dos telefones e seguintes contatos: Sr. Hiram Costa Botelho, telefones (61) 2032+56.46;</li> <li>• No endereço: Esplanada dos Ministérios Bloco "U" sala 46 - Térreo, Brasília/DF; e</li> <li>• A Administração dará acesso as dependências físicas da unidade, onde os licitantes poderão consultar as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Condições de operação e funcionamento dos equipamentos e periféricos da camada cliente.</li> <li>b. Condições de funcionamento da rede energética;</li> <li>c. Condições de funcionamento e operação do ambiente central de processamento de dados e serviços críticos;</li> <li>d. Examinar in loco os diagramas de redes, schemmas de bancos de dados;</li> <li>e. Verificação das instalações lógica de sistemas operacionais;</li> <li>f. Avaliação das virtualizações de ambientes de processamento;</li> <li>g. Verificação dos recursos de monitoramento e seu efetivo grau de implementação;</li> <li>h. Infraestrutura de cabeamento estruturado, tais como padrões, cores, condições das salas de telecomunicações de</li> </ul> </li> </ul>		<p>VIII) Após a realização da vistoria, a Contratante emitirá declaração de que a empresa interessada realizou a vistoria, informando a data e os locais vistoriados.</p> <p>IX) O Modelo de Declaração de Vistoria encontra-se disposto no Anexo XIII deste Termo de Referência.</p> <p>X) Considerando a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado às Licitantes a alternativa de apresentação de declaração de opção por não realização de vistoria, sem prejuízo à consecução do objeto.</p> <p>XI) O Modelo de Declaração de Recusa de Vistoria encontra-se disposto no Anexo XIV deste Termo de Referência.</p> <p>XII) Na ausência da realização de vistoria, a Licitante assume total responsabilidade sobre os equívocos que possam incorrer na elaboração de sua proposta.</p>

REQUISITOS DE VISTORIA TÉCNICA E SIGILO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>borda, condições dos passadores de cabos (eletrocalhas), condições do</p> <p>backbone óptico, entre outras variáveis;</p> <p>i. Verificação da estrutura de armazenamento corporativo;</p> <p>j. Ter acesso a Normas e procedimentos internos da contratante, tal como Políticas de Segurança, Políticas de Controle de Acesso, Políticas de Internet, condições do serviço de mensageria, entre outros.</p> <p>k. Verificar a infraestrutura de comunicações WAN e Internet;</p> <p>l. Examinar as condições de segurança física predial e lógica (firewall); e</p> <p>m. Outros;</p> <p>VII) Quaisquer informações de natureza técnica relacionadas a operação e execução contratual deverão ser obtidas na vistoria. Outras solicitações, fora do escopo da vistoria técnica, deverão ser objeto de consulta publicada no Sistema ComprasNET dentro dos prazos legais para que sejam esclarecidas e publicitadas.</p> <p>VIII) O detalhamento de todo o parque tecnológico e os procedimentos para o teste de bancada, item 19.2., serão entregues às licitantes quando da visita técnica, após assinatura do Termo de Vistoria e Sigilo, tendo em vista que esse detalhamento traz informações minuciosas a respeito de atividades, processos e ambiente tecnológico, que podem impactar a segurança da informação.</p> <p>IX) O período estabelecido para a vistoria técnica terá início na data da publicação do edital até o primeiro dia útil anterior à data de abertura da licitação.</p>		

Tabela 51 (ANEXO VI) - Requisitos de Vistoria Técnica e Sigilo

5.16.1.22. A Tabela 52 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de transição dos serviços – encerramento do contrato entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS – ENCERRAMENTO DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Em atendimento ao Art. 14, inciso III da IN 04/SLTI, a Contratante apresentará no prazo máximo de 120(cento e vinte) dias antecedente ao término do contrato, um plano para a transição dos serviços a ser entregue a Contratada.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do Contrato deverão observar a:</p> <p>I - Manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;</p> <p>II - Entrega de versões finais dos produtos e da documentação;</p> <p>III - Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TIC;</p>



REQUISITOS DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS – ENCERRAMENTO DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		IV - Devolução de recursos; V - Revogação de perfis de acesso; VI - Eliminação de caixas postais; e VII - Outras que se apliquem.  II) A Contratante apresentará no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias antecedentes ao término do Contrato um plano para a transição dos serviços, a ser entregue à Contratada.

Tabela 52 (ANEXO VI) - Requisitos de Transição dos Serviços - Encerramento do Contrato

5.16.1.23. A Tabela 53 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de proposta de preços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE PROPOSTA DE PREÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A proposta de preço correspondente ao valor do lance vencedor, a ser apresentada pela Licitante vencedora do certame, deverá seguir a forma definida no Termo de Referência, observando o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser emitida em 1 (uma) via, rubricada e assinada, por representante legal da licitante, onde deve constar o número de páginas da proposta (anexo – X);</li> <li>2. O valor unitário e total das USU's e o valor global, não constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital.</li> <li>3. Conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.</li> <li>4. Declaração expressa de estarem inclusos nos preços cotados todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e/ou indiretas referentes a Contratação.</li> <li>5. Especificar a razão social, o CNPJ, colocando o número do Edital de licitação, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, etc., bem como o número de sua conta corrente, o nome e código do Banco e a respectiva Agência para efeito de pagamentos dos serviços.</li> <li>6. Especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o Contrato, detalhando nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato.</li> </ol> <p>II) Em atendimento as orientações dos órgãos de controle no sentido de que se adotem medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela licitante</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.VI</p>	<p>I) A Proposta de Preço correspondente ao valor do lance vencedor, a ser apresentada pela Licitante vencedora do certame.</p> <p>II) Durante a fase de recebimento de propostas, a Licitante deverá entregar a Planilha de Custos e Formação de preços juntamente com a Proposta de Preços e estas não se vinculam à estimativa apresentada pelo órgão contratante na Fase de Planejamento da Contratação.</p> <p>III) Os Modelos de Proposta de Preços e de Planilha de Custos e Formação de preços a serem utilizados nesta Contratação encontram-se dispostos nos Anexos X e XI deste Termo de Referência.</p> <p>IV) A proposta de Preços deverá seguir a forma definida no Termo de Referência, observando o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ser emitida em 1 (uma) via, rubricada e assinada, por representante legal da Licitante, que deverá constar o número de páginas da proposta;</li> <li>b) Conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão;</li> <li>d) Apresentar declaração expressa de estarem inclusos nos preços cotados todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e/ou indiretas referentes a Contratação.</li> <li>e) Especificar a razão social, o CNPJ, colocando o número do Edital de licitação, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, entre outros, bem como constar os dados bancários, a saber, número da conta corrente, nome e código do Banco e a respectiva agência para efeito de pagamentos dos serviços; e</li> </ol>

REQUISITOS DE PROPOSTA DE PREÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deve ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas;</p> <p>III) A proposta apresentada, em nenhuma hipótese, poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, quanto ao preço, prazo ou qualquer condição que importe em modificação dos seus termos originais, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação e às propostas, exceto a promoção de diligências consideradas necessárias pela comissão de licitação para esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório.</p> <p>IV) Nesta etapa o Pregoeiro poderá requerer juntamente com a proposta comercial os documentos de habilitação jurídica, econômico-financeira e técnica.</p>		<p>f) Especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o Contrato, detalhando nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato.</p> <p>V) Em atendimento as orientações dos órgãos de controle no sentido de que se adotem medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela licitante vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deve ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas;</p> <p>VI) A proposta apresentada, em nenhuma hipótese, poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, quanto ao preço, prazo ou qualquer condição que importe em modificação dos seus termos originais, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação e às propostas, exceto a promoção de diligências consideradas necessárias pela Comissão de de Licitação da Contratante para esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório.</p> <p>V) Nesta etapa, o Pregoeiro poderá requerer juntamente com a proposta comercial os documentos de habilitação jurídica, econômico-financeira e técnica.</p>

Tabela 53 (ANEXO VI) - Requisitos de Proposta de Preços

5.16.1.24. A Tabela 54 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de Impedimento para participação no certame entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE IMPEDIMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Não será admitida nesta licitação a participação de empresas: Em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.</p> <p>II) Que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspenso, no âmbito do Contratante, ou ainda, que tenham sido declaradas inidôneas, por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Federal.</p> <p>III) Em recente período, o Tribunal de Contas da União exarou recomendações acerca dos impedimentos de empresas para efetuar avanços com a Administração Pública, contidas no Acórdão n. 1793/2011.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:</p> <p>a) Em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; e</p> <p>b) Que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspenso, no âmbito da Contratante, ou ainda, que tenham sido declaradas inidôneas, por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Federal.</p>

REQUISITOS DE IMPEDIMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>Com efeito, a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MPOG) expediu o Ofício Circular n. 023/DLSG/SLTI-MPOG de 25 de agosto de 2011, orientado a aplicação dos dispositivos previstos no Acórdão, razão pela qual será efetivada a sua exigência.</p> <p>“Acórdão n. 1793/2011 – TCU/Plenário (...)</p> <p>9.2. determinar à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP) que:</p> <p>9.2.1. oriente os gestores dos órgãos integrantes do Sisg: (...)</p> <p>9.2.1.5. a verificarem, durante a fase de habilitação das empresas, a existência de registros impeditivos da contratação no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/CGU, disponível no Portal da Transparência (<a href="http://www.portaltransparencia.gov.br">http://www.portaltransparencia.gov.br</a>), além da habitual pesquisa já realizada no módulo SICAF do sistema SIASG, em atenção ao art. 97, caput e parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993;</p> <p>9.2.1.5. a verificarem a composição societária das empresas a serem contratadas no sistema SICAF, a fim de se certificarem se entre os sócios há servidores do próprio órgão contratante, abstendo-se de celebrar contrato nessas condições, em atenção ao art. 9º, inciso III, da Lei nº 8.666/1993; (...)</p> <p>3.5. oriente os órgãos e entidades sob sua atuação a verificarem, durante a fase de habilitação das empresas, a existência de registros impeditivos de contratação por improbidade administrativa no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ, além da habitual pesquisa já realizada no módulo SICAF do sistema SIASG, em atenção ao art. 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993; (Grifo Nosso)</p> <p>IV) Para efeitos de verificação das condições de impedimentos de que trata o item anterior, do Contratante resguarda-se ao direito de promover as seguintes consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Cadastro de Fornecedores da Administração Pública (SICAF);</li> <li>• Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;</li> <li>• Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela CGU, no Portal da Transparência Pública;</li> <li>• Verificação se a licitante vencedora possui em sua composição societária, algum servidor pertencente aos quadros da contratante, hipótese em que não será possível a celebração do contrato. e</li> <li>• Responsabilizar-se pela não contratação de parentes de servidores ativos e inativos da contratante, conforme os princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade na Administração Pública insitos no Art. 37, caput, da Constituição</li> </ul>		<p>II) Deverão ser observadas as determinações legais quanto à verificação, durante a fase de habilitação das empresas, da existência de registros impeditivos a participação no certame.</p> <p>III) Para efeitos de verificação das condições de impedimentos da Contratante que trata o Item anterior, resguarda-se ao direito de promover as seguintes consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistema de Cadastro de Fornecedores da Administração Pública (SICAF);</li> <li>b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;</li> <li>c) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela CGU, no Portal da Transparência Pública;</li> <li>d) Se a Licitante vencedora possui em sua composição societária, algum servidor pertencente aos quadros da Contratante, hipótese em que não será possível a celebração do Contrato;</li> <li>e) Responsabilização de não contratar de parentes de servidores ativos e inativos da Contratante, conforme os princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade na Administração Pública insitos no Art. 37, caput, da Constituição Federal e entendimento do Tribunal de Contas da União (TCU), proferidos nos Acórdãos nºs 926/2003 e 95/2005; e</li> <li>f) Que estiverem reunidas em consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais).</li> </ul> <p>IV) Dada a homogeneidade, integração e unidade dos serviços técnicos contratados, não será permitida a participação de consórcios. Admitir consórcio é repartir serviços que deverão ter sua execução sistêmica e ainda, correr o risco de obter ao final um serviço sem unidade o que fatalmente ocasionará prejuízos à Administração Pública.</p> <p>V) A Administração Pública ao vedar a participação de consórcio procura manter a unidade do sistema.</p> <p>VI) Este Termo de Referência demonstra a existência de uma unidade conceitual que perpassa todo o projeto. Tal integração de conceitos se verifica não só entre suas etapas, como também nos produtos/serviços previstos em cada etapa, pois cada produto/serviço solicitado representa uma</p>

REQUISITOS DE IMPEDIMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>Federal e entendimento do Tribunal de Contas da União (TCU), proferidos nos Acórdãos 926/2003 e 95/2005.</p> <p>V) Que estiverem reunidas em consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais).</p> <p>VI) Com vistas a subsidiar o entendimento a respeito da participação de consórcios em licitações públicas, transcrevemos, abaixo, comentário do Professor Marçal Justen Filho sobre o assunto:</p> <p>“...A complexidade dos objetos licitados determina a natureza do consórcio. Usualmente, há consórcios heterogêneos quando a execução do objeto pressupõe multiplicidade de atividades empresariais distintas. Isso se passa especialmente no tocante a concessões de serviço público. Nesses casos, a ausência de permissão de consórcios produziria enormes dificuldades para participação no certame. Configura-se hipótese em que admitir participação de consórcios é imprescindível, sob pena de inviabilizar a competição.” (JustenFilho, Marçal, Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 11ª ed. São Paulo: Dialética, 2005. p. 360).”</p> <p>VII) Dessa forma, resta claro que a participação de consórcios em certames licitatórios somente se torna “obrigatória” quando o objeto a ser licitado pressuponha heterogeneidade de atividades empresariais, sendo que, sua não inclusão, resultaria em restrição da competitividade.</p> <p>VIII) Não há no sistema legal regedor das licitações imposição da aceitabilidade de consórcio, ficando, em razão disso, a administração pública, e no exercício de seu poder discricionário, com liberdade de promover referida limitação, desde que, é claro, o faça atento ao princípio constitucional e administrativo da razoabilidade. Admitir consórcio é repartir serviços que devem ter sua execução sistêmica e ainda, correr o risco de obter ao final um serviço sem unidade o que fatalmente ocasionará prejuízos à administração pública.</p> <p>IX) Assim, a Administração Pública ao vedar a participação de consórcio procura manter a unidade do sistema, eis que o Termo de Referência, da forma como foi concebido demonstra a existência de uma unidade conceitual que perpassa todo o projeto. Tal integração de conceitos se verifica não só entre suas etapas, como também nos produtos/serviços previstos em cada etapa. Isto porque cada produto/serviço solicitado representa uma preparação para que o produto/serviço subsequente possa ser compreendido e elaborado. Vale dizer que somente a empresa que estiver envolvida e for responsável pela totalidade do objeto será conhecedora, de forma suficiente, de todas as questões pertinentes, estando apta a apresentar os produtos/serviços de forma encadeada.</p> <p>X) Não será permitida a participação de Cooperativas, conforme Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União Federal e o Ministério Público do Trabalho nos autos da Ação Civil Pública n. 15001044/01, homologado pelo Juízo da 20ª Vara do Trabalho de Brasília.</p>		<p>preparação para que o produto/serviço subsequente possa ser compreendido e elaborado.</p> <p>VII) Portanto, somente a empresa que estiver envolvida e for responsável pela totalidade do Objeto será conhecedora, de forma suficiente, de todas as questões pertinentes, estando apta a apresentar os produtos/serviços de forma encadeada.</p> <p>VIII) Não será permitida a participação de Cooperativas, conforme Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União Federal e o Ministério Público do Trabalho nos autos da Ação Civil Pública nº 15001044/01, homologado pelo Juízo da 20ª Vara do Trabalho de Brasília..</p> <p>IX) Não será permitida a participação simultânea de empresas do mesmo grupo econômico.</p>

REQUISITOS DE IMPEDIMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>XI) Não será permitida a participação de empresas que não tenham realizado a Visita Técnica, conforme Anexo VI - Termo de Vistoria e Sigilo;</p> <p>XII) Não será permitida a participação simultânea de empresas do mesmo grupo econômico.</p>		

Tabela 54 (ANEXO VI) - Requisitos de Impedimento para Participação no Certame

5.16.1.25. A Tabela 55 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de critérios de qualificação técnica entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Sobre esse tema também trata o Acórdão 1214 - Plenário/2013, item 112 a 114, quando estabelece que a Administração Pública Federal deve adaptar-se as condições que lhe sejam mais favoráveis para obter serviços com qualidade em harmonia com a realidade do mercado. Sobeste direcionamento este TR foi orientado para contratar serviços especialistas e não administração de mão-de-obra.</p> <p>II) Por esta lógica é que serão exigidos níveis de serviços de alta performance, a serem remuneração pelo que for efetivamente entregue, observados rigorosos padrões de qualidade, novamente o que se espera é que o fornecedor seja capaz de entregar o resultado final e não os meios para obter este resultado, logo, a requisição de capacidade técnica a ser comprovada por meio de atestados deverá assegurar tal finalidade. Razão pelo qual serão adotados criteriosos requisitos de capacidade técnica, cuidados para promover a competitividade sem que haja perda de sua finalidade.</p> <p>III) Nesse sentido as exigências de qualificação postas neste Termo de Referência são essenciais para verificação das condições de qualificação técnica e experiência necessária para a execução do objeto Contratado, não tendo como finalidade restringir competição e a pluralidade de fornecedores, mas muito pelo contrário, objetiva-se garantir a qualidade dos serviços a serem prestados e a efetiva experiência da Licitante na execução de serviços.</p> <p>IV) Finalmente, cabe ressaltar que os quantitativos abaixo respeitam os limites orientados pelo mesmo Acórdão, bem como, será permitido o somatório de atestados para comprovação das qualificações técnicas exigidas.</p> <p>V) Com efeito, para habilitação técnica a Licitante deverá apresentar Cópia Autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da Licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, conforme exigências abaixo relacionadas e artefatos indicados:</p> <p>VI) Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), que comprovem a execução de serviços nas características, quantidades e prazos, abaixo relacionados (no caso de comprovação por mais de um atestado, os atestados deverão cobrir o tempo mínimo, exigido para atendimento aos quantitativos mínimos obrigatórios, de forma concomitante).</p> <p>VII) Comprovação de experiência de 12 (doze) meses, na execução de serviços técnicos especializados aplicáveis à administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoração e suporte de primeiro, segundo e terceiro nível (incluindo: instalação e</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/202</p>	<p>I) O Acórdão nº 1214 - Plenário/2013, Itens 112 a 114, estabelece que a Administração Pública Federal deve adaptar-se as condições que lhe sejam mais favoráveis para obter serviços com qualidade em harmonia com a realidade do mercado. Assim sendo, com base neste direcionamento este Termo de Referência será orientado para contratar serviços especializados de TIC e não a administração de mão-de-obra.</p> <p>II) Nesse sentido, serão exigidos níveis de serviços de alta performance, cujos serviços contratados serão pagos por meio de um valor fixo mensal, observados rigorosos padrões de qualidade.</p> <p>III) A capacidade técnica deverá ser comprovada qualificação, por meio da apresentação à Contratante de Atestados de Capacidade Técnica, a fim de assegurar que o fornecedor seja capaz de entregar o resultado final estabelecidos na Contratação.</p> <p>IV) Portanto, serão adotados criteriosos requisitos de capacidade técnica, observando a promoção da competitividade, sem que haja a perda de sua finalidade.</p> <p>V) Assim, as exigências de qualificação propostas neste Termo de Referência são essenciais para a verificação das condições de qualificação técnica e experiência necessárias para a execução do Objeto contratado, não tendo como finalidade restringir a competitividade e a pluralidade de fornecedores, ao contrário, objetiva-se garantir a qualidade dos serviços a serem prestados e a efetiva experiência da Licitante na execução de serviços.</p> <p>VI) Finalmente, cabe ressaltar que os quantitativos delimitados respeitam os limites orientados pelo citado Acórdão, bem como será permitido o somatório de atestados para a comprovação das qualificações técnicas exigidas.</p>

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>configuração de componentes de <i>hardware</i> e <i>software</i>; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de itens de configuração; e estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as características qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:</p> <p>a) Serviço de diretório composto por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia <i>Microsoft Active Directory</i> (AD), baseado em servidores de <i>AD Windows Server</i> 2008 R2, ou versão superior, com pelo menos 1.000 (um mil) objetos do tipo “usuários” no domínio;</p> <p>b) Pelo menos 2 (duas) redes locais distribuídas em áreas geograficamente distintas, interligadas por meio de <i>link</i> de telecomunicação de dados privativo ou VPN (<i>virtual private network</i>) implementada sobre a Internet;</p> <p>c) 26 (vinte e seis) servidores físicos, baseados em processadores Intel compatíveis, executando minimamente 1 (um) dos seguintes sistemas operacionais: <i>Microsoft Windows Server</i>, versões 2003, 2008, 2008 R2 e 2012, <i>Linux</i>, distribuições <i>CentOS</i> 6.4 ou superior e <i>RedHat Enterprise</i> 5.4 ou superior;</p> <p>d) 1 (um) servidor físico, do tipo “blade”, composto por pelo menos 12 (doze) lâminas;</p> <p>e) 30 (trinta) servidores de virtualização, implementados em arranjos de clusterização que disponibilizem alta disponibilidade, baseados minimamente em serviços de virtualização <i>Microsoft Hyper-V</i> 2008 ou superior, suportando pelo menos 100 (cem) servidores virtuais baseados em processadores Intel compatíveis, executando pelo menos dois dos seguintes sistemas operacionais: <i>Microsoft Windows Server</i>, versões 2000, 2003, 2008, 2008 R2 ou 2012, <i>Linux</i>, distribuições <i>Debian</i>, <i>CentOS</i> ou <i>RedHat</i>;</p> <p>f) 1 (um) <i>hardware</i> de armazenamento de dados corporativo, do tipo <i>storage</i>, de fabricação <i>NetApp</i>, modelo FAS 2050 ou modelo mais recente ou superior, totalizando 90 (noventa) <i>Terabytes</i> de capacidade bruta, com implementação de alta disponibilidade;</p> <p>g) 1 (uma) unidade de <i>hardware</i> de <i>backup</i>, configurado com 12 (doze) unidades de fita LTO-4 (ou superior);</p> <p>h) 1.000 (um mil) estações de trabalho, do tipo “desktop” e “notebook”, executando o sistema operacional <i>Microsoft Windows</i>, versões XP, Vista, 7 e 8/8.1 e executando os seguintes aplicativos:</p> <p>750 (setecentos e cinquenta) licenças de <i>MS Office</i>, incluindo <i>MS Word</i>, <i>MS Excel</i>, <i>MS PowerPoint</i> e <i>MS Outlook</i> (versões 2010 ou superiores);</p> <p><i>MS Project Professional</i> 2010 ou superior (qualquer quantidade);</p> <p><i>MS Visio Professional</i> 2010 ou superior (qualquer quantidade);</p> <p>i) Soluções de correio eletrônico baseadas em <i>MS Exchange Server</i>, versões 2007 e 2010 (ou superior), implementadas em clusterização de alta disponibilidade, suportando pelo menos 1000 (um mil) caixas postais;</p> <p>j) Solução de comunicação instantânea, baseada em <i>MS Lync Server</i>, versão 2010 (ou superior), <i>Front End</i> com 3 nós em balanceamento de carga via DNS (<i>round robin</i>), um <i>Microsoft Office Web App</i> e dois <i>Edges</i> também com balanceamento de cargas em via DNS (<i>round robin</i>), suportando pelo menos 1000 clientes para <i>desktop</i> e 85 clientes para <i>mobile</i>;</p> <p>k) Solução de portais <i>WEB</i>, baseada no produto <i>Microsoft Sharepoint Server</i>, versão 2010 (ou superior) e <i>IIS</i> 7 ou superior;</p> <p>l) 12 (doze) servidores de banco de dados, executando obrigatoriamente pelo menos um de cada Sistema Gerenciador de Banco de Dados apresentados a seguir: <i>MS SQL Server</i>, versão 2008 ou superior, <i>Oracle</i> 11G ou superior; <i>PostGre SQL</i> 8.2.3 ou superior e <i>MySQL</i> 4.5 ou superior, suportando minimamente 12 (doze) instâncias/bancos;</p> <p>m) Solução de gerenciamento integrado de ambiente, baseada na suíte de produtos <i>Microsoft System Center</i>, incluindo <i>Configuration Manager</i>, <i>Operations</i></p>		<p>VII) Com efeito, para a habilitação técnica a Licitante deverá apresentar cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da Licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o Objeto da licitação, conforme descrito no Item 12.3.2 deste Termo de Referência.</p>



REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p><i>Manager, Services Manager e Virtual Machine Manager</i>, versão 2007 (ou superior);</p> <p>n) Soluções de <i>Firewall</i> baseadas nos produtos <i>Checkpoint</i> e <i>PF Sense</i>;</p> <p>o) Solução de antivírus corporativa, para servidores, baseada no produto <i>Symantec Endpoint Protection</i> 12.1;</p> <p>p) Implantação de Central de Serviços aderente ao modelo de prestação de serviços de TIC baseada em entrega de serviços; e</p> <p>q) Solução de servidor de impressão, baseada em <i>MS Windows Server</i>, com suporte a pelo menos 50 (cinquenta) impressoras corporativas de rede.</p> <p>VIII) Comprovar experiência nos serviços de suporte técnico e atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço descritos neste documento, com base em processos de Gerenciamento de Serviços de TI e procedimentos relacionados as melhores práticas do mercado aderentes a metodologia <i>ITIL</i> para gerencia de configuração, de problemas, de mudanças e de liberação, com volume médio mensal no mínimo de 1.000 (um mil) chamados de incidentes e serviços, abrangendo mais de 1.000 (um mil) usuários, e suporte e configuração de, no mínimo, 1.000 (um mil) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional <i>Microsoft Windows e Linux</i>.</p> <p>IX) Projetos proposta pela Secretaria de Administração de Recursos de Informação e Informática (MGP-SISP), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), em infraestrutura de TI com pelo menos, 1.000 (um mil) estações de trabalho, entre <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>, e 100 (cem) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) as atividades abaixo relacionadas:</p> <p>a) Estudo, Análise, proposta, implementação, execução e acompanhamento de atualização/migração de serviços de diretório, baseados em <i>Microsoft Active Directory</i>, de versão 2003 (ou superior) para a versão 2008 R2 (ou superior);</p> <p>b) Estudo, análise, proposta, implementação, execução e acompanhamento de atualização de <i>softwares</i> básicos servidores, incluindo bancos de dados <i>Microsoft SQL Server</i> e <i>Microsoft Exchange Server</i>, da versão 2007 para a versão 2013;</p> <p>c) Estudo, análise, proposta, implementação, execução e acompanhamento de criação/disponibilização de ambientes de produção, com características de alta disponibilidade, para sistemas de informação; e</p> <p>d) Estudo, análise, proposta, implementação, execução e acompanhamento de servidor de arquivos corporativo, baseado em protocolo de acesso <i>CIFS (Common Internet File System)</i>, implementado em hardware do tipo <i>storage</i>, integrado ao serviço de diretório <i>Microsoft Active Directory</i>, com características de alta disponibilidade.</p> <p>OBS: Para a comprovação deste item, além dos atestados ou declarações de capacidade técnica, deverão ser apresentados ainda os artefatos resultantes dos projetos executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir.</p>		

## REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

**MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME  
(CONTRATO Nº 21/2017)**
**MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC  
(ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E  
4.668/2022)**
**MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO  
MME**

ARTEFATOS	DESCRIÇÃO
TAP	Termo de Abertura de Projeto
PGP	Plano de Gerenciamento de Projeto
RAP	Relatório de Acompanhamento de Projeto
FSM	Formulário de Solicitação de Mudanças
TRPS	Termos de Recebimento de Produto/Serviço
TEP	Termo de Encerramento de Projeto

X) Comprovação de experiência na execução de serviços de suporte à implementação e suporte on-site em produtos da plataforma *Microsoft* que compõem a infraestrutura de TI da Contratante, com transferência de conhecimento e aplicação de procedimentos de melhoria, em ambiente com pelo menos, 1.000 (um mil) estações de trabalho, entre *desktops* e *notebooks*, e 100 (cem) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo as atividades detalhadas a seguir:

- a) Suporte técnico *on-site* a produtos Microsoft para ambientes de rede corporativa; e
- b) Suporte a implementação de produtos Microsoft para ambiente de rede corporativa, por meio da implantação, instalação e configuração de produtos da plataforma *Microsoft*.

OBS: Para os serviços suporte à implementação e suporte on-site em produtos da plataforma *Microsoft*, além dos atestados de capacidade técnica, deverão ser apresentados ainda os artefatos resultantes dos serviços executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir:

ARTEFATOS	DESCRIÇÃO
Documento de Declaração de Trabalho	Especificação de escopo, premissas, restrições e esforço para a realização do trabalho
Documento de Visão e Escopo	Metas, objetivos, premissas e restrições da solução definidos e validados
Documento de Especificação Funcional	Descrição das funcionalidades da solução a serem desenvolvidas
Plano de Arquitetura	Descrição da arquitetura técnica da solução a ser implementada
Guia de Implantação	Guia de implantação da solução desenvolvida/implementada, descrevendo requisitos de arquitetura e procedimentos de configuração
Termo de Aceite	Solução completamente implantada e ativa em ambiente de produção. Solução e ambiente estabilizados. Termo de Aceite das atividades da fase aprovado

XI) Comprovação de experiência na execução de implantação de contratos baseados em entrega de serviços, contabilizados em unidades de serviço, devendo ser comprovada a experiência nas atividades de:

- a) Análise técnica de base de dados histórica de atendimentos efetuados, com a geração de relatórios para subsidiar o desenvolvimento e a implantação de processos de serviços de sustentação e melhoria de infraestrutura de TI;



REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>b) Modelagem, desenvolvimento, estruturação, implantação e manutenção de catálogos de serviços baseado na interpretação de base de dados histórica de atendimentos e necessidades de TIC alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e necessidades negociais alinhadas ao Planejamento Estratégico do Órgão;</p> <p>c) Modelagem, desenvolvimento, estruturação, implantação e manutenção de Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – <i>Configuration Management Database</i>) dos recursos computacionais, físicos e lógicos, constantes da infraestrutura de TI do Órgão;</p> <p>d) Modelagem, desenvolvimento, estruturação, implantação e manutenção de processos para o tratamento de solicitações de serviços e gerenciamento de incidentes, baseados às melhores práticas de mercado, <i>ITIL V3</i>, compatível com o modelo baseado em entrega de serviços;</p> <p>XII) A empresa deverá comprovar, por meio de atestados de capacidade técnica e apresentação de artefatos gerados durante a execução dos serviços, devidamente assinado pelos respectivos fiscais de contrato, que a execução das atividades acima elencadas foi feita em conformidade com as boas práticas previstas e descritas na <i>ITIL</i>, versão 3;</p> <p>XIII) Comprovar a capacidade de planejamento e cumprimento de prazo de 3 meses para a implantação do contrato de serviços em conformidade a IN04, por meio de cronograma de execução e artefatos que comprove a excelência da implantação contratual;</p> <p>XIV) Comprovar a capacidade de execução da implantação contratual de forma concomitante ao atendimento das demandas (atendimentos, tratamentos de incidentes e problemas, execução de atividades rotineiras, disponibilidade, etc.);</p> <p>XV) Comprovar a Customização e implantação de solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (<i>Information Technology Service Manager – ITSM</i>), em conformidade com os processos estabelecidos.</p> <p>XVI) Comprovação de experiência na transferência de conhecimentos, operacionalizada por meio de solução de teleconferência para estabelecimento de salas de aula/ambientes virtuais, com laboratório de atividades em nuvem, com as características abaixo relacionadas:</p> <p>a) Instruções e credenciais de acesso ao ambiente de transferência disponibilizadas, de forma individualizada aos participantes receptores, pelo endereço de <i>e-mail</i> fornecido pela Contratante;</p> <p>b) Transferência de conhecimento, remota e simultânea, a participantes receptores fisicamente localizados em pontos distintos, em tempo real;</p> <p>c) Proporcionada a interação, em tempo real, entre os participantes receptores e o ministrante da transferência de conhecimento, em todos os cenários previstos (ministrante presencial e participantes remotos, ministrante remoto e participantes remotos, ministrante remoto e participantes presenciais);</p> <p>d) Ministrante com capacidade para prestar suporte/apoio aos participantes receptores durante os laboratórios por meio de acesso remoto à estação de trabalho destes;</p> <p>e) Todos os requisitos de laboratório disponibilizados aos participantes receptores em todos os cenários descritos acima (por exemplo: laboratórios exigidos por treinamentos oficiais <i>Microsoft</i>, dentre outros);</p> <p>f) Ambiente de laboratório acessível ao participante receptor durante toda a vigência do cronograma de transferência de conhecimento, independente dos horários pré-estabelecidos para a interação direta entre ministrante e participantes receptores;</p> <p>g) Interação de áudio/visual, em tempo real, entre ministrante e participante receptor;</p> <p>h) Compartilhamento de informações entre ministrante e participantes receptores a partir de seus respectivos ambientes; e</p> <p>i) Quando recursos específicos não forem exigidos, a solução deve permitir aos</p>		

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
participantes receptores participarem do processo a partir de dispositivos móveis ( <i>tablets, smartphones e notebooks</i> ).		

Tabela 55 (ANEXO VI) - Requisitos de Qualificação Técnica

5.16.1.26. A Tabela 56 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de documentação probatória no ato da contratação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO PROBATÓRIA NO ATO DA CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Juntamente com a documentação probatória necessária no ato da contratação, deverão ser apresentados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificação Microsoft da empresa. A licitante deverá possuir a certificação <i>Microsoft Certified Partner</i> nas competências abaixo relacionadas, das quais a licitante deve possuir pelo menos quatro no nível Gold e dois Silver: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Server Platform</i>;</li> <li>b. <i>Management and Virtualization</i>;</li> <li>c. <i>Data Platform</i>;</li> <li>d. <i>Data Center</i>;</li> <li>e. <i>Data Analytics</i>;</li> <li>f. <i>Devices and Deployment</i>;</li> <li>g. <i>Mobility</i>;</li> <li>h. <i>Identity and Access</i>;</li> <li>i. <i>Messaging</i>;</li> <li>j. <i>Midmarket Solution Provider</i>;</li> <li>k. <i>Business Intelligence</i>;</li> <li>l. <i>Collaboration and Content</i>;</li> <li>m. <i>Project and Portfolio Management</i>;</li> <li>n. <i>Communications</i>; e</li> <li>o. <i>Learning</i>.</li> </ul> </li> <li>Certificação <i>Oracle Gold Partner</i>.</li> </ul>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) A Contratada deverá apresentar os documentos que comprovem o cumprimento dos requisitos previstos neste Termo de Referência e seus Anexos.</p> <p>II) A Contratada deverá entregar todos os documentos solicitados neste Termo de Referência.</p>

Tabela 56 (ANEXO VI) - Requisitos de Documentação Probatória no Ato da Contratação

5.16.1.27. A Tabela 57 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de garantia entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE GARANTIA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Requisitos não expressamente delimitados na Contratação atual.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) A Contratada deverá fornecer garantia de todos os serviços executados durante toda a vigência contratual e

REQUISITOS DE GARANTIA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		durante 90 (noventa) dias após eventual rescisão contratual, seja ela unilateral ou bilateral.

Tabela 57 (ANEXO VI) - Requisitos de Garantia

5.16.1.28. A Tabela 58 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de local e horário de execução dos serviços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS								
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)		MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)			MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME			
<b>I) LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>  a) Os serviços serão prestados no Ministério de Minas e Energia sito à Esplanada dos Ministérios Bloco "U" - Zona Cívico Administrativa - CEP: 70.065-900.		I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.			<b>1)DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>  I) Os serviços contratados serão prestados de forma presencial e não presencial ou remotamente.  II) Os serviços executados, de forma presencial, serão prestados no ambiente da Contratante, cujo endereço encontra-se expresso na Tabela 13 do Anexo III.  III) Os serviços executados, de forma não presencial ou remotamente, serão prestados no ambiente da Contratada.  IV) As informações adicionais acerca dos serviços contratados encontram-se apresentadas no Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços deste Termo de Referência.			
<b>II) HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>  a) Fica estabelecido que a disponibilidade dos serviços é 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano a serem executados conforme tabela do item 26.2.2; e  b) Fica estabelecido o horário comercial ou útil vigente na SEDE da Contratante como sendo de 07:00hs às 20:00hs, de segunda a sexta-feira.					<b>2) DO HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>  I) O horário de execução dos serviços obedecerá ao disposto na Tabela 14 do Anexo III.  II) O horário comercial ou útil vigente na sede da Contratante será de 7h às 20h, de segunda a sexta-feira.  III) A disponibilidade dos serviços será de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.  IV) As informações adicionais acerca dos horário de execução dos serviços estão descritas no Anexo III - Dimensionamento das Necessidades de TIC.			
<b>TABELA DE HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>								
FATORES DE CONSUMO OPERACIONAL	HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS						
		SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
1. CENTRAL DE SERVIÇOS (excluídos os feriados)	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X		
2. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional								
2.1 Sustentação	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X		
2.2 Monitoramento	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X
2.3 Manutenção Programada	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X		
2.4 Manutenção Emergencial	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X
3. Melhoria contínua de serviços	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X		

Tabela 58 (ANEXO IV) - Requisitos de Local e Horário de Execução dos Serviços

5.16.1.29. A Tabela 59 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de provimento de recursos necessários à execução contratual entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE PROVIMENTO DE RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A empresa Contratada deverá fornecer condições, materiais e insumos necessários a adequada execução dos serviços do objeto deste Termo de Referência, conforme descrito no Anexo I–Especificação Técnica dos Serviços.</p> <p>II) A Contratada, durante o período destinado ao Plano de inserção deverá suprir a execução dos serviços com sistemas sob suas expensas. A critério da Contratante poderão ser utilizadas outras ferramentas, sem que haja com isso qualquer repercussão financeira.</p> <p>III) O dimensionamento e a qualificação sobre a equipe de execução dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada. O suprimento, a manutenção e o desenvolvimento desta equipe, deverá ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos de serviço exigidos neste Termo de Referência.</p> <p>IV) A fim de dimensionar a equipe de suporte de maneira a atender os níveis de serviço desejados, as Licitantes deverão utilizar-se de metodologias próprias ou de terceiros para o dimensionamento de equipe.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, os equipamentos, as ferramentas e os utensílios necessários à prestação dos serviços contratados. A 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 <i>internet</i>). 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.</p> <p>II) A Contratante deverá fornecer à Contratada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;</li> <li>b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;</li> <li>c) Instalações e mobiliário necessárias à execução dos serviços, não sendo permitido à Contratada alocar nas dependências da Contratante profissionais que não atuem na execução do contrato; e</li> <li>d) Acesso aos <i>devices</i> do ambiente gerenciado, incluindo as soluções de <i>hardware</i> e <i>software</i> de sua propriedade necessárias à execução das atividades contratadas, não desobrigando a Contratada de fornecer eventuais soluções de <i>software</i> especificadas na contratação (quando for o caso).</li> </ul> <p>III) Nos casos em que a Contratada fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pela 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.</p> <p>IV) Caberá a Contratada 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, entre outros. Com relação ao uso dos recursos de impressão da Contratante, a Contratada somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela Contratante. Com relação ao uso de recursos de</p>

REQUISITOS DE PROVIMENTO DE RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>telefonia da Contratante a Contratada deverá manter o controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.</p> <p>V) Com relação ao uso de recursos tecnológicos (<i>hardware</i> e/ou <i>software</i>) da Contratada no ambiente da 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, ficará obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que a Contratante decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.</p> <p>VI) A solicitação por parte da Contratada deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.</p> <p>VII) Toda solução tecnológica instalada nas dependências da Contratante, a pedido da Contratada, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pela Contratante que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.</p> <p>VIII) Caberá à Contratada toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências da Contratante, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela Contratante e/ou uso não autorizado.</p> <p>IX) No caso de uma solução implementada pela Contratada causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A Contratada assumirá todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a Contratada contra o uso destas nas dependências da Contratante.</p>

Tabela 59 (ANEXO VI) - Requisitos de Provimento de Recursos Necessários à Execução Contratual

5.16.1.30. A Tabela 60 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de participação de consórcios e cooperativas entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não será permitida a participação de Cooperativas, conforme Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União Federal e o Ministério Público do Trabalho nos autos da Ação Civil Pública n. 15001044/01, homologado pelo Juízo da 20ª Vara do Trabalho de Brasília.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) Considerando as características do Objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

Tabela 60 (ANEXO VI) - Requisitos de Participação de Consórcios e Cooperativas

5.16.1.31. A Tabela 61 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de subcontratação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE SUBCONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Dada a natureza da contratação que exige a disponibilidade permanente e qualificada em uma diversidade de tecnologias, ou que poderá conduzir a contratada a buscar emergencialmente no mercado recursos especializados, poderá haver subcontratação até o limite de 20% (vinte por cento) do quantitativo total de USUs, podendo estar incluso neste percentual as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP).	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da Contratada.  II) Não será permitida a subcontratação, dentre outras razões porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, de elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais, além da subcontratação dificultar a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

Tabela 61 (ANEXO VI) - Requisitos de Subcontratação

5.16.1.32. A Tabela 62 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de alteração subjetiva entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE ALTERAÇÃO SUBJETIVA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do Contrato. A fusão, cisão ou incorporação só será admitida com o consentimento prévio e por escrito da Contratante.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) Será admissível a fusão, a cisão ou a incorporação da Contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, mantidas as demais cláusulas e condições do contrato e não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

Tabela 62 (ANEXO VI) - Requisitos de Alteração Subjetiva

5.16.1.33. A Tabela 63 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de termos e conceitos entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE TERMOS E CONCEITOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Requisitos não expressamente delimitados na Contratação atual.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) Os termos e conceitos que permeiam a referida Contratação foram baseados nos normativos vigentes que disciplinam as Contratações de TIC, a saber, Portaria/SGD nº 6.432/2021 e nas disposições contratuais vigentes da Contratante.</p> <p>II) Assim, os principais ou usuais termos e conceitos definidos para esta Contratação são:</p> <p>I) <b>Administração</b> - Órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;</p> <p>II) <b>Ativos de TIC</b> - Todo e qualquer recurso necessário para a sustentação dos serviços de TIC, que agrega valor à entrega dos serviços;</p> <p>III) <b>Área de TIC</b> - Unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;</p> <p>IV) <b>Base de Conhecimento</b> - Armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Estas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;</p> <p>V) <b>Catálogo de Serviços</b> - Informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;</p> <p>VI) <b>Categoria de Serviço</b> - Consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;</p> <p>VII) <b>Central de Serviços</b> - Refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;</p> <p>VIII) <b>Crítérios de Aceitação</b> - Parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;</p> <p>IX) <b>DevSecOps</b> - Refere-se a uma extensão do conceito de <i>DevOps</i> que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações, em que o <i>DevSecOps</i> integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;</p>

REQUISITOS DE TERMOS E CONCEITOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>X) <b>Disponibilidade</b> - Condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;</p> <p>XI) <b>Equipe de Planejamento da Contratação</b> - Equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 1, de 2019;</p> <p>XII) <b>Equipe de Fiscalização do Contrato</b> - Equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 1, de 2019;</p> <p>XIII) <b>Evento</b> - Qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TIC;</p> <p>XIV) <b>Ferramentas de Automação Robótica de Processos (RPA)</b> - Tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;</p> <p>XV) <b>Ferramentas de Monitoramento de Infraestrutura de TIC (ITIM)</b> - Tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TIC que residem em um <i>data center</i>, na infraestrutura como serviço (IaaS) ou na plataforma como serviço (PaaS) na nuvem;</p> <p>XVI) <b>Incidente</b> - Qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário;</p> <p>XVII) <b>Incidente de Segurança da Informação</b> - Qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;</p> <p>XVIII) <b>IN SGD/ME nº 1, de 2019</b> - Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal;</p> <p>XIX) <b>Itens de Configuração (ICs)</b> - Referem-se a todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TIC, tais como <i>hardware</i>, <i>software</i>, Catálogo de Serviços e documentação de processos;</p> <p>XX) <b>Gerenciamento de Mudanças</b> - Processo que estabelece procedimentos e controles a serem</p>



REQUISITOS DE TERMOS E CONCEITOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;</p> <p>XXI) <b>Gerenciamento de Requisição</b> - Processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;</p> <p>XXII) <b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> - Conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;</p> <p>XXIII) <b>Infraestrutura de TIC</b> - Abrange todos os componentes técnicos, <i>hardwares</i>, <i>softwares</i>, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;</p> <p>XXIV) <b>Listas de Verificação</b> - Documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;</p> <p>XXV) <b>Manutenção Programada</b> - Atividades planejadas e aprovadas previamente que avaliados os em riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial;</p> <p>XXVI) <b>Manutenção Emergencial</b> - Atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução;</p> <p>XXVII) <b>Melhoria Contínua de Serviços</b> - Processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;</p> <p>XXVIII) <b>Operação de infraestrutura de TIC</b> - Conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, o monitoramento, a manutenção e o aprimoramento contínuo de seus componentes;</p>

REQUISITOS DE TERMOS E CONCEITOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>XXIX) <b>Ordem de Serviço (OS)</b> - É a formalização do trabalho que será prestado pela Contratada à Contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;</p> <p>XXX) <b>Problema</b> - Causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;</p> <p>XXXI) <b>Profissional Júnior</b> - Adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;</p> <p>XXXII) <b>Profissional Pleno</b> - Adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;</p> <p>XXXIII) <b>Profissional Sênior</b> - Adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;</p> <p>XXXIV) <b>Requisição de Mudança</b> - Pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;</p> <p>XXXV) <b>Requisição de Serviço</b> - Pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC; e</p> <p>XXXVI) <b>Serviço</b> - Meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados;</p> <p>XXXVII) <b>Serviço de Atendimento de 1º Nível</b> - O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de <i>scripts</i> ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço;</p> <p>XXXVIII) <b>Serviço de Atendimento de 2º Nível</b> - O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de <i>scripts</i> ou roteiros e suportadas pela base de</p>

REQUISITOS DE TERMOS E CONCEITOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>conhecimento, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço;</p> <p>XXXIX) <b>Serviços de Atendimento de 3º Nível</b> - É a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço;</p> <p>XL) <b>Serviços de Manutenção da Saúde Operacional</b> - Referem-se aos serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento;</p> <p>XLI) <b>Sustentação e monitoramento</b> - As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados; e</p> <p>XLII) <b>TIC</b> - Tecnologia da Informação e Comunicação.</p> <p>III) A melhoria contínua de serviços será responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando da maturidade de TIC.</p> <p>IV) Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, obedecerão um planejamento definido entre Contratada e a Contratante, em que serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário e demais requisitos.</p> <p>V) A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.</p> <p>VI) O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações da Contratante ou não, serão de responsabilidade da Contratada.</p>

REQUISITOS DE TERMOS E CONCEITOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		VII) A descrição sucinta do ambiente operacional da Contratante encontra-se descrita no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC.

Tabela 63 (ANEXO VI) - Requisitos de Termos e Conceitos

5.16.1.34. A Tabela 64 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de definição de estratégia de continuidade contratual entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) A qualidade dos serviços prestados orientará a intenção de prorrogação contratual, o que pode resultar na continuidade ou no encerramento contratual, por isso será necessário definir mecanismos que permitam a continuidade do fornecimento dos serviços em eventual interrupção contratual, no presente caso, o Contratante adotará os tramites administrativos que a situação requerer a seu tempo, entre eles a comunicação em tempo a Contratada, já adotando no presente instrumento medidas preventivas, especialmente as relacionadas a transferência de conhecimento ao final do contrato, aqui tratada como em “transição contratual”.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) A qualidade dos serviços prestados orientará a intenção de prorrogação contratual, o que poderá resultar na continuidade ou no encerramento contratual.  II) Será necessário definir mecanismos que permitam a continuidade do fornecimento dos serviços em eventual interrupção contratual.  III) No caso de eventual interrupção do contrato, a Contratante adotará os tramites administrativos que a situação requerer, a seu tempo. Neste caso, a Contratante deverá comunicar, em tempo, à Contratada, já adotando no presente instrumento medidas preventivas, especialmente as relacionadas à transferência de conhecimento ao final do contrato, ou seja, na transição contratual.

Tabela 64 (ANEXO VI) - Requisitos de Estratégia de Continuidade Contratual

5.16.1.35. A Tabela 65 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de estratégia de independência entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) A Contratante adota, no presente processo, como Estratégia de Independência a transferência de métodos e processos documentados e fundamentados nas boas práticas funcionais, operacionais e metodológicas como ITIL, COBIT, PMBOK, ISO27001, além da Instrução Normativa nº 4, de 2010, do MPOG aos servidores do órgão.  II) Dessa forma, o presente Termo de Referência requer que a Contratada deverá documentar todos os processos e atividades pertinentes durante a execução do contrato, reservando à equipe do Contratante a gestão de todo o processo, a prática garantirá ao Contratante a continuidade do negócio em caso de resolução do contrato.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	I) A Contratada deverá documentar todos os processos e as atividades pertinentes durante a execução do contrato, reservando à equipe da Contratante a gestão de todo o processo, a fim de garantir a Contratante a continuidade do negócio.

Tabela 65 (ANEXO VI) - Requisitos de Estratégia de Independência

5.16.1.36. A Tabela 66 (ANEXO VI) demonstra os requisitos de identidade visual entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS DE IDENTIDADE VISUAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Requisitos não expressamente delimitados na Contratação atual.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) Para a adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a Contratada deverá fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados na Contratante para a execução dos serviços.</p> <p>II) O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da Contratante.</p> <p>III) O uso de logotipos de identificação visual da Contratada deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.</p>

Tabela 66 (ANEXO VI) - Requisitos de Identidade Visual

5.16.1.37. A Tabela 67 (ANEXO VI) demonstra os requisitos gerais entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REQUISITOS GERAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) As disposições e especificações contidas neste Termo de Referência serão parte integrante do Contrato, devendo ser observadas e atendidas em sua plenitude. Na ocorrência de duplicidade de entendimento no texto deste Termo de Referência, as partes ajustarão as condições preservando-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e os resultados esperados pela execução contratual.</p> <p>II) A empresa Contratada deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à criação e manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços (CS).</p> <p>III) O Catálogo de Serviços, níveis de serviço, poderão ser atualizados mediante a necessidade de serviço e em comum acordo entre as partes, salvo quando houver alteração do equilíbrio econômico financeiro da contratação.</p> <p>IV) Os custos relacionados ao apoio à elaboração e atualização do Catálogo de Serviços, serão suportados e medidos pelo serviço de melhoria contínua de serviços do Serviço Contratada.</p>	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) As disposições e especificações contidas neste Termo de Referência serão parte integrante do contrato, devendo ser observadas e atendidas em sua plenitude.</p> <p>II) Na ocorrência de duplicidade de entendimento das informações contidas neste Termo de Referência, as partes ajustarão as condições preservando-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e os resultados esperados pela execução contratual.</p> <p>III) A Contratada deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços Negocial e do Catálogo de Serviços de TIC da Contratante.</p> <p>IV) O Catálogo de Serviços Negocial e o Catálogo de Serviços de TIC da Contratante poderão ser atualizados mediante a necessidade de serviço e em comum acordo entre as partes, salvo quando houver alteração do equilíbrio econômico-financeiro da Contratação.</p> <p>V) Os custos relacionados ao apoio, à elaboração e à atualização dos Catálogos de Serviços de TIC e Negocial da Contratante serão suportados pelos serviços de técnicos das áreas especializadas de gerência, com o apoio dos demais serviços contratados, a depender da área técnica especializada que couber a referida atualização.</p> <p>VI) A prestação dos serviços será realizada mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) emitida pela</p>

REQUISITOS GERAIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		Contratante.

Tabela 67 (ANEXO VI) - Requisitos Gerais

5.16.1.38. A Tabela 68 (ANEXO VI) demonstra os outros requisitos aplicáveis entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Requisitos não expressamente delimitados na Contratação atual.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) Por se tratar de um modelo de remuneração mensal, com forte relação aos níveis mínimos de serviço, é necessário especificar de forma quase exaustiva as atividades e demais requisitos por categoria de serviço específica. Dessa forma, no Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades consta as descrições detalhadas das atividades por Categoria de Serviço, assim como os profissionais que serão exigidos e a respectiva especificação de experiência e formação.</p> <p>II) As listas de atividades contidas no Anexo V não são exaustivas, possibilitando que novas atividades sejam agregadas, desde que estejam coerentes com a temática da Categoria de Serviço e compatível com o objeto do contrato.</p> <p>III) A Contratada deverá atender às exigências mínimas de certificação, conforme Anexo V e demais anexos e requisitos deste Termo de Referência.</p>

Tabela 68 (ANEXO VI) - Outros Requisitos Aplicáveis

## 6. DAS RESPONSABILIDADES

### 6.1. DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

6.1.1. A Tabela 69 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os deveres e as responsabilidades da Contratante do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer as obrigações da Contratante da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela Contratada.</p> <p>II) Permitir, sob supervisão, que o pessoal técnico da Contratada tenha acesso às dependências da Contratante, onde os serviços serão executados, quando necessário, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.</p> <p>III) Tornar disponíveis e adequados os locais para a prestação dos serviços.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.6. Definição de Responsabilidades das Partes, do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Nomear gestor e fiscais técnico, administrativo e requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;</p> <p>II) Promover reunião inicial entre a Contratada e a Contratante para alinhamento das expectativas e da execução do contrato;</p> <p>III) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço (OS), de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;</p>

DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>IV) Disponibilizar condições de tempo dos gestores e servidores, documentação, manuais, normas e informações à Contratada para a evolução e o aprofundamento na elaboração do Plano de Inserção e Transição.</p> <p>V) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados pela Contratada fora das especificações deste Termo de Referência.</p> <p>VI) Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.</p> <p>VII) Supervisionar e fiscalizar a prestação dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer entrega ou serviços que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e/ou ordem de serviço, por representante da Administração especialmente designado que atestará as notas fiscais para fins de pagamento, comprovando que o fornecimento dos serviços foi realizado com perfeição.</p> <p>VIII) A fiscalização dos serviços poderá ser executada com apoio de equipes técnicas especializadas ou ainda por terceiros, nos termos do art. 67 da Lei 8.666, de 1993 e do art. 5 da IN SLTI-MP n. 04, de 2010 e das condições estabelecidas neste edital.</p> <p>IX) Disponibilizar equipes e recursos necessários à execução dos serviços em quantidade e prazos que garantam a boa execução dos mesmos pela Contratada.</p> <p>X) Receber, analisar e validar os serviços entregues.</p> <p>XI) Efetivar os pagamentos devidos a Contratada em dia, conforme as condições contratuais.</p> <p>XII) Fornecer os recursos necessários quando os serviços forem executados presencialmente.</p> <p>XIII) Manter seu parque atualizado e em constante processo de melhoria continua com o objetivo de garantir a excelência na prestação do serviço contratado.</p> <p>XIV) Avaliar os Relatórios de Ateste de Serviços os Relatórios de Níveis de Serviços executados pela Contratada, observando o registro de USU's efetivamente utilizados.</p> <p>XV) Efetuar o pagamento no prazo legal, no domicílio bancário informado pela Contratada.</p> <p>XVI) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da empresa vencedora do certame licitatório dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.</p> <p>XVII) Fornecer à Contratada, em tempo hábil, as informações e recursos necessários à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na Contratante.</p>		<p>IV) Fornecer à Contratada as informações necessárias para a plena execução do contrato;</p> <p>V) Proporcionar os meios necessários para a Contratada executar o contrato permitindo o acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências. Os profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da Contratante, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trânsito e permanência nas suas dependências.</p> <p>VI) Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;</p> <p>VII) Informar à Contratada de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;</p> <p>VIII) Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;</p> <p>IX) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;</p> <p>X) Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da Solução de TIC;</p> <p>XI) Definir a produtividade por parte da Contratada, com base em pesquisas de mercado;</p> <p>XII) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados pertençam à Administração;</p> <p>XIII) Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, o recebimento definitivo;</p> <p>XIV) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e as disposições deste termo de Referência;</p> <p>XV) Não transferir à Contratada a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;</p> <p>XVI) Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada;</p> <p>XVII) Permitir acesso aos profissionais da empresa Contratada às suas dependências, sempre que necessário à execução contratual;</p> <p>XVIII) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa Contratada;</p>

DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>XIX) Proporcionar à Contratada toda assistência e as facilidades operacionais ao pleno desenvolvimento das atividades atinentes ao Objeto;</p> <p>XX) Informar à Contratada de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;</p> <p>XXI) Solicitar, formalmente, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços;</p> <p>XXII) Assistir e homologar os serviços prestados, conforme definido em Contrato;</p> <p>XXIII) Rejeitar, no todo ou em parte, a execução do Objeto prestado em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência;</p> <p>XXIV) Fiscalizar toda a execução contratual, como forma de assegurar o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência;</p> <p>XXV) Notificar a Contratada por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção; e</p> <p>XXVI) Efetuar o pagamento a Contratada do valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos, exigindo a apresentação das Notas Fiscais/Faturas e, quando for o caso, de relatórios de execução dos serviços/medições.</p>

Tabela 69 (ANEXO VI) - Deveres e Responsabilidades da Contratante

## 6.2. DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.2.1. A Tabela 70 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os deveres e responsabilidades da Contratada do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e/ou estabelecer as obrigações da Contratada da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Ocupar-se de garantir à sua central de serviços todo e qualquer recurso necessário de usabilidade, ergonomia e segurança previstos em lei.</p> <p>II) Fornecer os equipamentos e insumos necessários a execução dos serviços quando realizados em suas instalações.</p> <p>III) Fornecer ferramenta de gestão de central de serviços e monitoramento, provendo acesso a esta em nível de usuário a todos os colaboradores da Contratante, a serem definidos no plano de inserção.</p> <p>IV) Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;</p> <p>V) Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.6. Definição de Responsabilidades das Partes, do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Indicar, formalmente, e por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, junto à Contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a Contratada, principalmente no tocante à eficiência e à agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, que deverá responder pela fiel execução do contrato;</p> <p>II) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;</p> <p>III) Atender às solicitações da Contratante de acordo com as especificações técnicas, os procedimentos de controle</p>



OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>VI) Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do Contrato. A fusão, cisão ou incorporação só será admitida com o consentimento prévio e por escrito da Contratante.</p> <p>VII) Acatar todas as exigências legais da Contratante, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas.</p> <p>VIII) Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante.</p> <p>IX) Celebrar, entre a contratada e a Contratante, Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações, cláusulas e condições estabelecidas no referido Termo, anexo ao Termo de Referência.</p> <p>X) Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também as demais informações internas da Contratante, a que a Contratada tiver conhecimento, se comprometendo a assinar os Termos de Sigilo/responsabilidade /compromisso exigidos neste Termo de Referência.</p> <p>XI) Preservar as informações deste Ministério, não divulgando nem permitindo a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;</p> <p>XII) Arcar com qualquer prejuízo causado à Administração ou a terceiros por seus empregados durante a execução do contrato</p> <p>XIII) Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela Contratante sobre os serviços contratados.</p> <p>XIV) Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, desde que devidamente identificados e, com crachá indicando nome e função e equipamentos de proteção individual previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho.</p> <p>XV) Implementar rigorosa gerência de contrato em observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência.</p> <p>XVI) Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela Contratante, relacionados com a execução do contrato.</p> <p>XVII) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do Artigo 65 da Lei nº 8.666/93.</p> <p>XVIII) Informar os dados do responsável pela empresa que assinará o Contrato.</p> <p>XIX) Cabe a Contratada avisar a Contratante de todos os erros, incoerências ou divergências que possam ser levantadas nas especificações técnicas dos serviços, para que se tomem as devidas providências.</p> <p>XX) Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo a capacitação e participação em eventos de caráter técnico</p>		<p>administrativo e os cronogramas que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao Objeto da Contratação;</p> <p>IV) Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela Contratante;</p> <p>V) 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;</p> <p>VI) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;</p> <p>Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para o fornecimento da Solução de TIC;</p> <p>VII) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de TIC durante a execução do contrato;</p> <p>VIII) Ceder à Contratante os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC acerca dos diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados;</p> <p>IX) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);</p> <p>X) Respeitar, durante a execução dos serviços, todas as leis, as normas e as posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes;</p> <p>XI) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem a prévia autorização da Contratante;</p> <p>XII) Não fazer uso das informações prestadas pela Contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato;</p> <p>XIII) Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, ressalvada a aplicação de glosas</p>

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>em consonância com as atribuições dos serviços prestados e futuras atualizações tecnológicas do ambiente da Contratante. A Contratante não poderá sofrer descontinuidade de serviços durante as ocasiões de treinamento ou ausência de funcionários da Contratada.</p> <p>XXI) Providenciar a aquisição de uniformes, crachás funcionais e providenciar a aquisição e confecção das mídias de acordo com os padrões da Contratante.</p>		<p>e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento às orientações da Contratante;</p> <p>XIV) Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao Objeto e à execução do Contrato, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao Contratante;</p> <p>XV) Informar prontamente ao Contratante sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;</p> <p>XVI) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;</p> <p>XVII) Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do Contratante; Assim como cumprir as normas do Contratante aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;</p> <p>XVIII) Cumprir os processos definidos no âmbito da Contratante relacionados a domínios, disciplinas, gerências ou processos de padrões ou frameworks de gestão ou governança de TIC;</p> <p>XIX) Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais envolvidos na prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.</p> <p>XX) Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços na Contratante devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando for o caso;</p> <p>XXI) Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente físico deste para a execução do(s) serviço(s), instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;</p> <p>XXII) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da Contratante, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;</p> <p>XXIII) Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades e</p>

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>atividades de seus profissionais quando exercidas remotamente;</p> <p>XXIV) Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos profissionais desvinculados da prestação de serviços na Contratante;</p> <p>XXV) Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;</p> <p>XXVI) Assinar, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, Termo de Compromisso, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da Contratação;</p> <p>XXVII) Apresentar, para cada profissional que vier a executar as atividades referentes ao Objeto desta Contratação, o Termo de Ciência, a ser assinado pelo funcionário, declarando ciência acerca das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade;</p> <p>XXVIII) Manter atualizado, para efeito de controle de acesso às dependências do Contratante, o nome e o respectivo CPF de cada profissional que pretender disponibilizar para o cumprimento do contrato, juntamente com o Termo de Ciência;</p> <p>XXIX) Adotar as providências médicas e legais com relação a acidentes de que possam ser vítimas seus colaboradores, quando relacionados à execução do objeto contratual;</p> <p>XXX) Responsabilizar-se pelo pagamento de custos de pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;</p> <p>XXXI) Selecionar, designar e manter equipe técnica profissionais que atenda aos perfis presentes neste Termo de Referência;</p> <p>XXXII) Os profissionais envolvidos na realização dos serviços contratados deverão possuir vínculo contratual com a Contratada, não se permitindo a subcontratação dos serviços;</p> <p>XXXIII) Garantir a continuidade da execução dos serviços, substituindo imediatamente, caso necessário ao cumprimento dos serviços, sem que haja ônus adicional para a Contratante, qualquer recurso humano, que venha a faltar ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio-maternidade ou qualquer outro benefício legal;</p>

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>XXXIV) Responder por quaisquer prejuízos que os profissionais alocados causarem à Contratante ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, procedendo aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente;</p> <p>XXXV) Deverá garantir o pleno funcionamento da Infraestrutura de TIC, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades;</p> <p>XXXVI) Solicitar autorização prévia da Contratante para utilizar recursos de <i>software</i> que necessitem de aquisição de licença de uso ou ferramentas, cuja(s) versão(ões) seja(m) diferente(s) daquelas em uso pela Contratante;</p> <p>XXXVII) Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução dos serviços contratados;</p> <p>XXXVIII) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o Objeto da presente Contratação;</p> <p>XXXIX) A Contratada não deverá se valer desta Contratação para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da Contratante;</p> <p>XL) Efetuar as atualizações e adequações necessárias nos Catálogos de Serviços Técnico e Negocial;</p> <p>XLI) Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da Contratante de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante manutenção da Base de Conhecimento da Contratante; e</p> <p>XLII) Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo a transferência do conhecimento aos profissionais do Contratante ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.</p>

Tabela 70 (ANEXO VI) - Deveres e Responsabilidades da Contratada

## 7. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 7.1. DA ROTINAS DE EXECUÇÃO

7.1.1. As tabelas 71 a 81 deste ANEXO VI explicita a correlação entre os componentes da rotina de execução do Objeto Contrato nº 21/2017 e as premissas estabelecidas nas Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e 4.668/2022, a fim de definir, consolidar e/ou estabelecer as condições necessárias para a rotina de execução dos serviços da solução de TIC para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

7.1.1.1. A Tabela 71 (ANEXO VI) demonstra a correlação do modelo de execução do contrato entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Esta contratação deverá ser executada em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL®V3, devendo ser implementada, além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços aqui contratados, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço.</p> <p>II) Para a execução do contrato, define-se o Contratante como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a Contratada como responsável pela execução e gestão operacional dos serviços, bem como, pela gestão dos seus recursos humanos e, no que se aplicar, aos físicos implementados.</p> <p>III) A Contratada deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação e monitoramento, suporte a processo de melhoria contínua estabelecidos neste termo de referência apresentados no Anexo I - Especificações Técnicas dos Serviços.</p> <p>IV) A descrição detalhada dos serviços de suporte de 1º, 2º, 3º níveis, sustentação e suporte a processos de melhoria contínua em TIC estão detalhados na forma do Anexo I- Especificação Técnica dos Serviços.</p> <p>V) O Contratante realizará a abertura das Ordens de Serviço com os quantitativos estimados para o mês, conforme Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.</p> <p>VI) A melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da contratada, não repercutirão na remuneração.</p> <p>VII) Diante da obrigatoriedade de a Administração Pública Federal remunerar seus fornecedores com base nos resultados entregues, torna-se necessário elaborar mecanismos que permitam à Contratante planejar suas contratações de serviços alinhadas a esse conceito.</p> <p>VIII) Isto posto, será adotada a gestão do nível de serviço que vincula o pagamento do fornecedor ao resultado alcançado. Essa metodologia, já consagrada, consiste na adoção de procedimentos proativos utilizados para garantir que esses níveis de serviço sejam entregues para os usuários de TIC de acordo com as prioridades do negócio e ao menor custo.</p> <p>IX) De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.</p> <p>X) A importância desse método já foi reconhecida pelo o TCU no Acórdão 2.308/2010 -TCU - Plenário:</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.7. Modelo de Execução, do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Os serviços objeto desta Contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos, conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus Anexos. Serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.</p> <p>II) A Contratada poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela Contratante e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para a prestação de serviços deverá ser dimensionado pela Contratada de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos.</p> <p>III) A execução do contrato será baseada no modelo no qual a Contratante é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a Contratada é responsável pela execução e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessário para o cumprimento do objeto contratado, de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.</p> <p>IV) O detalhamento do modelo de execução está descrito no ANEXO II deste Termo de Referência.</p>

MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>89. A gestão de acordos de nível de serviço é um instrumento relevante na busca e no controle da qualidade do serviço prestado pela área de TI aos seus clientes. A falta desse tipo de gestão aumenta as chances de insatisfação entre os usuários e os riscos de perda de foco nos investimentos.</p> <p>90. O mesmo tipo de preocupação deve existir na relação com fornecedores. Processos de gestão de nível de serviço são essenciais para que se garanta a qualidade dos serviços recebidos e que sua remuneração se dê por resultados, como preconiza o art. 6º do Decreto nº 2.271/1997, em alinhamento com os princípios da eficiência e da economicidade (Acórdão 1.215/2009- TCU-Plenário).</p> <p>XI) Confirma-se, portanto, que o processo de gerenciamento por níveis de serviço contribui para a satisfação das expectativas dos clientes, pois estabelece mecanismos que determinam o resultado esperado da prestação do serviço pela área de TI e como ele será monitorado em relação às metas estabelecidas. Quando a execução de serviços de TI é prestada por fornecedor externo, o processo de gestão de nível de serviço, acima descrito, auxiliará na gestão dos resultados entregues com base nas metas definidas em contrato.</p> <p>XII) O Acordo de Nível de Serviços para fins desta contratação está disposto na forma do Anexo.</p>		

Tabela 71 (ANEXO VI) - Modelo de Execução do Contrato

7.1.1.2. A Tabela 72 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos procedimentos acerca da realização da reunião inicial entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

REALIZAÇÃO DA REUNIÃO INICIAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não consta nos altos do processo de contratação.	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.7.1 do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Após a assinatura do contrato e a nomeação do gestor e fiscais do contrato, o gestor do contrato convocará uma reunião inicial com a participação dos fiscais técnico, requisitante e administrativo da Contratante e o representante legal da Contratada e demais interessados por ele identificados com objetivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre a Contratante e o Preposto da Contratada;</li> <li>b. Esclarecer questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;</li> <li>c. Definir as providências necessárias para inserção da Contratada no ambiente de prestação dos serviços;</li> <li>d. Definir as providências de implantação dos serviços, as quais deverão compor o Plano de Implantação a ser entregue pela Contratada;</li> <li>e. Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do contrato; e</li> </ul>

REALIZAÇÃO DA REUNIÃO INICIAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>f. Informar a expectativa da Contratante para o início das execuções dos serviços e a data para emissão da Ordem de Serviço (OS) inicial.</p> <p>II) Na reunião inicial a Contratada deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apresentar seu Preposto por meio de Carta de Designação;</li> <li>b. Apresentar a equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;</li> <li>c. Apresentar o Termo de Sigilo de Segurança da Informação, conforme modelo constante no ANEXO XIV, devidamente assinado por seu representante legal; e</li> <li>d. Apresentar o Termo de Ciência de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo constante no ANEXO XV, devidamente assinado pelo preposto e por seus profissionais que estiverem diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados.</li> </ul> <p>III) Havendo a necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos.</p> <p>IV) Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar em ata de reunião, a ser lavrada pelo gestor do contrato e assinada por todos os participantes.</p> <p>V) As atas de reuniões e as comunicações entre a Contratante e a Contratada, assim como as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do Contrato.</p> <p>VI) A reunião inicial será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do art. 31 da IN SGD/ME nº 01/2019 e ocorrerá em até 10 (dez) dias após a publicação da portaria de fiscalização do contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.</p> <p>VII) Na data indicada para emissão da Ordem de Serviço (OS) inicial, a Contratada deverá dispor de toda equipe de profissionais aptos para garantir a continuidade dos serviços de tecnologia da informação e a comunicação do ambiente da Contratante.</p> <p>VIII) A Contratante e a Contratada se reunirão periodicamente, no máximo a cada trimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas</p>



REALIZAÇÃO DA REUNIÃO INICIAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		pela Contratante, sendo obrigação da Contratada atender as convocações.

Tabela 72 (ANEXO VI) - Realização da Reunião Inicial

7.1.1.3. A Tabela 73 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O Contratante realizará a abertura das Ordens de Serviço com os quantitativos estimados para o mês, conforme Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.</p> <p>II) Informações básicas acerca do fornecer as diretrizes para o planejamento e emissão de Ordens de Serviço (OSs):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A "OS" representa o planejamento do resultado esperado e demais condições de execução, e do esforço quantitativo e qualitativo estimados para remunerar a execução dos serviços demandados.</li> <li>2. Este planejamento mostra-se necessário tanto para o Contratante, que pode planejar a execução contratual de acordo com sazonalidade da demanda, quanto para a empresa Contratada, que pode fundamentar melhor sua ação de planejamento e alocação de equipe para o período que segue.</li> <li>3. Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, a Contratante deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizada sem consequência de situações originalmente incertas ou imprevistas.</li> <li>4. As OSs que tratam das atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI, para que sejam adequadamente gerenciadas pelas partes, serão emitidas em específico para cada demanda.</li> <li>5. Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da Contratada;</li> <li>6. Desta forma, devem compor minimamente uma OS, as seguintes informações: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Especificação da demanda;</li> <li>b) Escopo primário do resultado esperado;</li> <li>c) Estimativa de USUs demandadas para as atividades de registros de chamados, atendimento de requisições de serviços e resolução de incidentes;</li> </ol> </li> </ol>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.7.1 do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) A prestação dos serviços de cada item da solução deverá sempre ser iniciada, obrigatoriamente, por meio da abertura de Ordem de Serviço (OS), conforme modelo constante no ANEXO XVI deste TR, que deverá conter as parcelas identificadas a serem executadas durante o período de vigência contratual. As OSs deverão ser emitidas pelo gestor do contrato.</p> <p>II) Encaminhadas as demandas à Contratada, mediante Ordem de Serviço (OS), a ciência do Preposto deverá ser registrada em até, no máximo, 1 (dia) útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido este prazo e não firmada a ciência espontânea, a Contratante considerará a Ordem de Serviço (OS) como recebida pela Contratada.</p> <p>III) As Ordens de Serviço conterão, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeração de identificação (ID);</li> <li>• Título e descrição da solicitação;</li> <li>• Identificação do Gestor do Contrato;</li> <li>• Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);</li> <li>• Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);</li> <li>• Especificação quanto a prazos de execução;</li> <li>• Expectativa de remuneração, quando for o caso; e</li> <li>• Outras informações necessárias, quando for o caso.</li> </ul> <p>IV) Durante a execução contratual, a Contratante realizará abertura de chamados por meio da ferramenta de ITSM ou de qualquer outro sistema, que poderão envolver requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas.</p> <p>V) A atuação da Contratada deverá ser proativa de modo a assegurar os níveis de serviços exigidos e a qualidade dos</p>



PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>d) Estimativa de USUs demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;</p> <p>e) Estimativa de USUs a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;</p> <p>f) Período de execução da OS;</p> <p>g) Data de emissão da OS; e</p> <p>h) Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da Contratada.</p> <p>III) Demais informações constam no Anexo V - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.</p>		<p>serviços prestados. Para tanto, com vistas a manter o registro de informações, a Contratada poderá registrar os incidentes, problemas ou ainda requisições de serviços na ferramenta de gerenciamento de demandas.</p> <p>VI) Outra fonte de informações (demandas) serão os alertas e avisos emitidos pelas ferramentas automáticas que gerarão requisições para atuação da Contratada.</p> <p>VII) Demandas realizadas por meio de <i>e-mail</i>, verbalmente ou por meio de ferramentas de colaboração deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, cabendo à Contratada realizar o registro.</p> <p>VIII) Os serviços deverão ser executados observando-se os processos de gerenciamento de TIC da Contratante.</p> <p>IX) Todos os chamados derivados de requisição de mudança, requisição de serviços, problemas e incidentes deverão estar associados ao processo de avaliação da satisfação do usuário, à exceção aqueles abertos pela Contratada, que neste caso deverão ser avaliados pela Contratante.</p> <p>X) As demandas se dividem em 2 (duas) modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chamados</b> - São requisições ou incidentes rotineiros, demandados durante a execução da operação de infraestrutura de TIC; e</li> <li>• <b>Projetos</b> - É um esforço temporário que tem como finalidade um resultado específico. São requisições que demandam maior esforço, especialização e exigem uma maior sistematização das ações e acompanhamento gerencial.</li> </ul> <p>XI) Quando a Contratante demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a Contratada deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um Plano Mensal de Execução de Atividades Continuadas. O referido Plano será apresentado na forma de um relatório que designará o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação da Contratante.</p> <p>a) Do mesmo modo, sempre que a Contratada entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, condicionado a aprovação da Contratante.</p> <p>b) A Contratante deverá aprovar, formalmente, o Plano e autorizar a sua execução. Se o Plano mensal de execução não for aprovado, a Contratada deverá realizar ajustes necessários até que a Contratante aprove o Plano. O Plano de execução deverá conter o</p>

PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa e as datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao Plano de Atividades Continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.</p> <p>c) Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TIC, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.</p> <p>X) Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item de serviço, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço (OS). Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis, conforme o caso.</p> <p>XI) A critério da Contratante, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a Contratada se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. A Contratante poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em Edital e mediante prévia comunicação à Contratada.</p> <p>XII) Em nenhuma hipótese, a Contratada poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço (OS), exceto nas situações previstas em Lei.</p> <p>XIII) A Contratada deverá comunicar formalmente ao Contratante quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer estes fatores sejam provocados por ela ou pela Contratante, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta desta comunicação poderá, a critério da Contratante, implicar a não aceitação das justificativas.</p> <p>XIV) Os serviços correspondentes ao objeto desta Contratação serão demandados pela Contratante à Contratada, mensalmente, mediante emissão de Ordens de Serviço (OSs), o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste Termo de Referência.</p>

PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>XV) O faturamento mensal da Contratada se dará de acordo com os serviços prestados e que forem efetivamente solicitados via emissão de Ordens de Serviço (OSs), aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver.</p> <p>XVI) A Contratada receberá as demandas por meio de Ordem de Serviço (OS), via Sistema Eletrônico de Informações (SEI).</p> <p>XVII) Todas as atividades rotineiras e continuadas, inerentes e essenciais ao bom funcionamento do parque computacional, deverão ser executadas independentemente de acionamento formal por parte da Contratante.</p> <p>XVIII) O Catálogo de Serviços de TIC, técnico de operação, contemplará entradas do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de qualquer dos processos e procedimentos de operação, a fim de permitir que a Contratante demande serviços pelo catálogo, independentemente do processo ou procedimento.</p> <p>XIX) Poderá haver picos de requisição de serviço (demandas) em alguns meses do ano, em função da necessidade de demandas internas ou por picos sazonais, situações tais que deverão ser absorvidas pela equipe da Contratada, sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço, tampouco que isso implique em qualquer alteração no valor mensal do contrato.</p> <p>XX) O Objeto contemplará, ainda, a execução de atividades rotineiras e continuadas, cuja granularidade inviabiliza que cada ação seja demandada pela Contratante. Com isso, a Contratada deverá executar todas as atividades rotineiras e continuadas necessárias à operação e à sustentação dos ambientes sob sua responsabilidade técnica, independentemente de requisição da Contratante. O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela Contratada deverão constar em registros da ferramenta de gestão de serviços da Contratante.</p> <p>XXI) Para garantir uma melhor atuação na prestação de serviços à Contratante, caberá ao Líder Técnico de Infraestrutura (Gerente de Infraestrutura):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar as atividades de sua equipe;</li> <li>• Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio da Contratante;</li> <li>• Participar ativamente das reuniões de projeto e acompanhamento de outros fornecedores de tecnologia da Contratante;</li> <li>• Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços à Contratante;</li> </ul>

PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir a integração entre as Equipes de Suporte no âmbito da Área de TIC da Contratante;</li> <li>Ser a interface de comunicação entre a Equipe Técnica da Contratante e as equipes técnicas da Contratada;</li> <li>Estar atento ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos; e</li> <li>Ser um facilitador para que os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Ativos de TIC/Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TIC.</li> </ul> <p>XXII) As Ordens de Serviço (OSs) somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de cumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando os objetivos propostos forem plenamente atingidos, os produtos e os serviços realizados e entregues, conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização da Contratante.</p> <p>XXIII) Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade (Níveis Mínimos de Serviço) serão aplicados os ajustes no faturamento de acordo com as regras previstas.</p> <p>XXIV) Além de cumprir as metas de níveis mínimo de serviços, para fins de aceitação dos serviços prestados, deverão ser atendidos os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência.</p>

Tabela 73 (ANEXO VI) - Procedimentos para Encaminhamento e Controle de Solicitações

7.1.1.4. A Tabela 74 (ANEXO VI) demonstra a correlação da forma de execução e acompanhamento dos serviços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Informações constam no Anexo V - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.7.1 do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Em até 1(um) dia antes da data prevista para início da execução dos serviços, a Contratada deverá entregar a documentação comprobatória da qualificação técnica, de experiência e formação dos profissionais que atuarão no contrato para a comprovação técnica e cadastramento de perfis e permissões, bem como deverá entregar o Termo de Ciência de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo constante no ANEXO XV, devidamente assinado por todos os profissionais.</p> <p>II) A Contratada deverá entregar, em até 5 (cinco) dias após data de emissão da Ordem de Serviço (OS), um Plano de</p>

FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>Implantação contendo detalhes do processo que será realizado para a absorção dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços ao qual foram contratados para prestar. O referido Plano deverá conter:</p> <p>III) Cronograma Geral de Repasse, identificando os itens, as tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. Este Cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para a aprovação do cronograma definitivo pela Contratante;</p> <p>IV) Identificação dos profissionais da Contratada que irão compor a equipe, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;</p> <p>Regras de relacionamento propostas pela Contratada à Contratante; e</p> <p>V) Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.</p> <p>VI) Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como Período de Adaptação.</p> <p>VII) Durante o Período de Adaptação, deverá ocorrer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A Contratada deverá operar com o quantitativo de pessoal estimado pela Contratante, conforme indicado nos ANEXOS III, IV e V deste Termo de Referência; e</li> <li>O valor das metas de Níveis Mínimos de Serviço exigidas serão reduzidas, conforme apresentado ANEXO VII deste Termo de Referência. Tal redução surta o efeito de atenuar eventuais glosas durante a adaptação do contrato, uma vez que se exige da Contratada a manutenção do atendimento aos níveis mínimos de serviço desde o início da execução contratual, mas a Contratada necessita realizar ajustes para à prestação dos serviços.</li> </ul> <p>VIII) Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo Período de Adaptação.</p> <p>IX) O acompanhamento e a fiscalização da execução dos serviços contratados consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/1993 e do art. 10º do Decreto nº 9.507/2018.</p>

FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>X) O acompanhamento das demandas se dará por meio de monitoramento e de relatórios extraídos da ferramenta de ITSM, ou por meio de outros relatórios solicitados pela Contratante.</p> <p>XI) O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e o controle da execução do contrato.</p> <p>XII) A verificação da adequação da prestação dos serviços contratados deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.</p> <p>XIII) A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará a Ordem de Serviço (OS) e outros instrumentos para a aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida para os serviços contratados; ou</li> <li>• Deixar de cumprir os prazos exigidos para atendimento dos chamados ou para a realização de solicitações relacionadas aos serviços contratados.</li> </ul> <p>XIV) A utilização de Ordem de Serviço (OS) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços contratados.</p> <p>XV) Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.</p> <p>XVI) O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e de qualidade da prestação dos serviços realizados.</p> <p>XVII) O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e a qualidade da prestação dos serviços contratados. Em hipótese alguma, será admitido que a Contratada materialize a avaliação de desempenho e a qualidade da prestação dos serviços contratados realizados.</p> <p>XVIII) A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle desta.</p>

FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>XIX) Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação dos serviços contratados em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, deverão ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.</p> <p>XX) O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/1993.</p> <p>XXI) O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará na aplicação de sanções administrativas previstas neste Termo e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/93.</p> <p>XXII) A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar o fiel adimplemento das disposições contratuais;</li> <li>• Solicitar, quando necessária, a imediata substituição de profissionais da Contratada que embaraçar ou dificultar o seu atendimento e a sua fiscalização, a seu exclusivo critério;</li> <li>• Rejeitar, quando necessário, no todo ou em parte, os serviços em desacordo com as especificações deste documento; e</li> <li>• Suspende, quando necessário, a execução dos serviços contratados, sem prejuízo das penalidades a que se sujeita a Contratada, garantido o contraditório e a ampla defesa.</li> </ul> <p>XXIII) As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes e legais cabíveis.</p> <p>XXIV) As disposições previstas neste Item não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017, aplicável no que for pertinente à Contratação.</p> <p>XXV) A fiscalização de que trata este Item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante a terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, em conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/93.</p>

Tabela 74 (ANEXO VI) - Forma de Execução e Acompanhamento dos Serviços

7.1.1.5. A Tabela 75 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos prazos, horários de prestação dos serviços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

PRAZOS, HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS																																																																																	
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)				MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																																																																												
I) <b>HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>  a) Fica estabelecido que a disponibilidade dos serviços é 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano a serem executados conforme tabela do item 26.2.2;  b) Fica estabelecido o horário comercial ou útil vigente na SEDE da Contratante como sendo de 07:00hs às 20:00hs, de segunda a sexta-feira;  <table><tr><th rowspan="2">FATORES DE CONSUMO OPERACIONAL</th><th rowspan="2">HORÁRIOS</th><th colspan="7">PERÍODOS REQUERIDOS</th></tr><tr><th>SEG</th><th>TER</th><th>QUA</th><th>QUI</th><th>SEX</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr><tr><td>1. CENTRAL DE SERVIÇOS (excluídos os feriados)</td><td>07:00 às 20:00hs</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="9">2. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional</td></tr><tr><td>2.1 Sustentação</td><td>07:00 às 20:00hs</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2.2 Monitoramento</td><td>24 HRS</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>2.3 Manutenção Programada</td><td>07:00 às 20:00hs</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2.4 Manutenção Emergencial</td><td>24 HRS</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>3. Melhoria contínua de serviços</td><td>07:00 às 20:00hs</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr></table>	FATORES DE CONSUMO OPERACIONAL	HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS							SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM	1. CENTRAL DE SERVIÇOS (excluídos os feriados)	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X			2. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional									2.1 Sustentação	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X			2.2 Monitoramento	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X	2.3 Manutenção Programada	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X			2.4 Manutenção Emergencial	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X	3. Melhoria contínua de serviços	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X			I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 20.7.1 do Anexo I da citada Portaria.	I) Em regra, os serviços deverão ser prestados em dias úteis, no período entre 7h e 20h, exceto os seguintes casos: <ul style="list-style-type: none"><li>Os serviços de monitoramento, por meio das modalidades NOC (<i>Network Operations Center</i>) e SOC (<i>Security Operation Center</i>), deverão ser executados em uma escala de 24x7x365 (24 horas por dia x 7 dias por semana x 365 dias do ano);</li><li>Projetos de melhoria contínua e evoluções no ambiente deverão considerar dias corridos, com execução tanto em dias úteis quanto em finais de semana e feriados, bem como fora do horário padrão de expediente (7h às 20h, em dias úteis), conforme prazos acordados entre a Contratante e a Contratada;</li><li>Manutenções preventivas, implantações ou mudanças em ambiente de produção deverão ocorrer fora do horário de expediente em dias úteis, em finais de semana ou em feriados, em horário determinado pela Contratante;</li><li>Tratamento de incidentes e ações para mitigar iminentes ameaças deverão ser executados em qualquer horário ou dia, dentro do expediente ou não; e</li><li>Requisições realizadas por usuários da alta gestão da Contratante (Ministro, Chefe de Gabinetes, Secretários, Diretores, Subsecretários, equivalentes ou superiores) deverão ter prioridade nos atendimentos e ser atendidas até às 22h, em dias úteis, exceto se a falta do atendimento trazer prejuízos ao ministério ou ao cidadão, hipótese em que o atendimento deverá ser realizado a qualquer tempo (24x7x365).</li></ul> II) O atendimento da Central de Serviços de TIC fora do horário padrão será realizado por chamado telefônico 0800.  III) Todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da Contratada ou no ambiente da Contratante, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à Contratada. A Contratada deverá fazer a gestão da compensação da carga horária dos seus colaboradores.
FATORES DE CONSUMO OPERACIONAL			HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS																																																																													
	SEG	TER		QUA	QUI	SEX	SAB	DOM																																																																									
1. CENTRAL DE SERVIÇOS (excluídos os feriados)	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X																																																																											
2. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional																																																																																	
2.1 Sustentação	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X																																																																											
2.2 Monitoramento	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X																																																																									
2.3 Manutenção Programada	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X																																																																											
2.4 Manutenção Emergencial	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X																																																																									
3. Melhoria contínua de serviços	07:00 às 20:00hs	X	X	X	X	X																																																																											

Tabela 75 (ANEXO VI) - Prazos, Horários de Prestação dos Serviços

7.1.1.6. A Tabela 76 (ANEXO VI) demonstra a correlação do local de prestação dos serviços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.



LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO																	
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME															
I) <b>LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>  a) Os serviços serão prestados no Ministério de Minas e Energia sito à Esplanada dos Ministérios Bloco "U" - Zona Cívico Administrativa - CEP: 70.065-900.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 20.7.1 do Anexo I da citada Portaria.	I) A execução presencial dos serviços ocorrerá no Ministério de Minas e Energia (MME), situado na Esplanada do Ministérios, bloco U, em Brasília/DF, CEP 70.065-900, a depender da categoria de serviço e/ou Área Especializada.  II) A Contratada deverá possuir sede ou filial em Brasília/DF com estrutura adequada para assegurar a adequada prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC, principalmente por se tratar de um modelo de contratação de serviços, e não de posto de trabalho. Trata-se de serviços sensíveis e que dependem de atuação imediata por parte da Contratada em caso de incidentes que venham a trazer danos significativos à Contratante.  III) Todos os deslocamentos necessários à sede da Contratante para o atendimento serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, não havendo diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.  IV) Para assegurar a adequada prestação e continuidade dos serviços de TIC, e conforme contexto da Contratante, a Contratada deverá prestar serviços mediante alocação presencial nas dependências da Contratante de quantitativo de profissionais em número suficiente para atender aos serviços relacionados às Categorias de Serviços descritas na Tabela 15. <table><tr><th colspan="2">ALOCÇÃO PRESENCIAL NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATANTE</th></tr><tr><th>GRUPO DE SERVIÇO</th><th>CATEGORIAS DE SERVIÇOS</th></tr><tr><td>Atendimento a Usuários de TIC</td><td>Suporte ao Usuário (Nível 2)</td></tr><tr><td rowspan="7">Operação de Infraestrutura de TIC</td><td>Gerenciamento de Serviços de TIC</td></tr><tr><td>Sustentação de Infraestrutura para Aplicações</td></tr><tr><td>Armazenamento e Backup</td></tr><tr><td>Sustentação de Banco de Dados</td></tr><tr><td>Administração de Dados</td></tr><tr><td>Conectividade e Comunicação</td></tr><tr><td>Segurança de TIC</td></tr><tr><td>Monitoramento de Serviços de TIC</td></tr></table> <b>Tabela 15 - Alocação Presencial nas Dependências da Contratante</b>  V) Os profissionais alocados nas dependências físicas da Contratante deverão utilizar, preferencialmente, os equipamentos disponibilizados pela Contratante. Outros equipamentos só serão permitidos com autorização da Contratante.  VI) Os profissionais alocados nas dependências físicas da Contratante são proibidos de executar quaisquer atividades particulares ou atividades de outros contratos da	ALOCÇÃO PRESENCIAL NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATANTE		GRUPO DE SERVIÇO	CATEGORIAS DE SERVIÇOS	Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário (Nível 2)	Operação de Infraestrutura de TIC	Gerenciamento de Serviços de TIC	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Armazenamento e Backup	Sustentação de Banco de Dados	Administração de Dados	Conectividade e Comunicação	Segurança de TIC	Monitoramento de Serviços de TIC
ALOCÇÃO PRESENCIAL NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATANTE																	
GRUPO DE SERVIÇO	CATEGORIAS DE SERVIÇOS																
Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário (Nível 2)																
Operação de Infraestrutura de TIC	Gerenciamento de Serviços de TIC																
	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações																
	Armazenamento e Backup																
	Sustentação de Banco de Dados																
	Administração de Dados																
	Conectividade e Comunicação																
	Segurança de TIC																
Monitoramento de Serviços de TIC																	

LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>Contratada por meio de utilização de quaisquer recursos da Contratante.</p> <p>VII) Os demais profissionais deverão atuar de forma remota, observando os requisitos de segurança disposta neste Termo, garantindo a plena eficácia na prestação dos serviços para a Contratante, e atender prontamente sempre que demandados, tanto pelo responsável da Contratada quanto pela Contratante;</p> <p>VIII) O Líder Técnico de Infraestrutura deverá estar disponível de forma tempestiva, <i>in loco</i>, nos dias úteis e em caso da necessidade, para a realização de trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.</p> <p>IX) No caso de execução de serviços de modo remoto, a Contratada deverá prover e manter sem custo adicional ao Contrato um canal de comunicação dedicado, utilizando <i>link</i> seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do <i>link</i> de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. Além disso, a Contratada deverá zelar pela disponibilidade deste acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, os resultados da Contratada. Em todos os casos, a Contratada deverá atender aos requisitos de segurança, conforme disposto neste Termo de Referência.</p> <p>X) A implantação do canal de comunicação deverá ocorrer durante o Período de Adaptação, já que sem este recurso funcional não haverá possibilidade de execução de trabalho remoto pela Contratada.</p> <p>XII) Qualquer adaptação necessária para a integração com outros sistemas do ambiente da Contratante, será de responsabilidade da Contratada e deverá ocorrer sem ônus para o contrato.</p>

Tabela 76 (ANEXO VI) - Local de Prestação dos Serviço

7.1.1.7. A Tabela 77 (ANEXO VI) demonstra da documentação mínima exigida entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA						
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME				
I) Juntamente com a documentação probatória necessária no ato da contratação, deverão ser apresentados:  a) Certificação <i>Microsoft</i> da empresa. A licitante deverá possuir a certificação <i>Microsoft Certified Partner</i> nas competências abaixo relacionadas, das quais a licitante deve possuir pelo menos quatro no nível <i>Gold</i> e dois <i>Silver</i> :  a) <i>Server Platform</i> ; b) <i>Management and Virtualization</i> ; c) <i>Data Platform</i> ; d) <i>Data Center</i> ; e) <i>Data Analytics</i> ; f) <i>Devices and Deployment</i> ; g) <i>Mobility</i> ; h) <i>Identity and Access</i> ; i) <i>Messaging</i> ; j) <i>Midmarket Solution Provider</i> ; k) <i>Business Intelligence</i> ; l) <i>Collaboration and Content</i> ; n) <i>Project and Portfolio Management</i> ; m) <i>Communications</i> ; e n) <i>Learning</i> .  b) Certificação <i>Oracle Gold Partner</i> .	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 20.7.1 do Anexo I da citada Portaria.	I) A Contratante, a seu critério, solicitará a disponibilização de Indicadores de Nível de Serviço de Desempenho em <i>dashboards</i> dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à Contratada ainda durante o período de execução mensal. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do <i>dashboard</i> ser realizada por meio de mecanismos intrínsecos destas ferramentas ou por ferramenta específica de <i>Business Intelligence</i> (BI).  II) A Contratada deverá apresentar Relatórios Gerenciais e Técnicos para a comprovação e a fiscalização dos serviços prestados, os quais deverão conter, no mínimo, as informações relacionadas na Tabela 16.				
		RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES PELA CONTRATADA				
		ID	RELATÓRIO	INFORMAÇÕES MÍNIMAS EXIGIDAS (POR PERÍODO)	PERIODICIDADE	PRAZO DE ENTREGA MÁXIMO
		1	Relatório Gerencial Mensal (RGM)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Período de faturamento mensal;</li><li>• Ordens de Serviços emitidas;</li><li>• Níveis Mínimos de Serviços (NMS) vigentes;</li><li>• Indicadores de desempenho e dos Níveis Mínimos de Serviço de todos os grupos de serviço;</li><li>• Necessidades de melhoria nas operações, atendimentos, projetos ou processos de TIC;</li><li>• Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;</li><li>• Alterações realizadas na equipe de prestação de serviços da Contratada; e</li><li>• Outras informações relevantes para a gestão contratual.</li></ul>	Mensal	Em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês de execução dos serviços
2	Relatório Mensal de Atividades (RMA) Por Categoria de Serviço ou Área Especializada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atividades executadas no período;</li><li>• Lista de itens adicionados, alterados ou excluídos do ambiente de infraestrutura de TIC;</li><li>• Processos modificados;</li></ul>	Mensal	Em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês de execução dos serviços		

DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA					
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de melhoria contínua executadas;</li> <li>Prospecções realizadas que dependem de autorização;</li> <li>Riscos identificados, impactos e ações de tratamento; e</li> <li>Outras informações relevantes específicas de cada Categoria de Serviço ou Área Especializada.</li> </ul>	
		3	Relatório por Projeto Desenvolvido (RPD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informações relevantes para a operação;</li> <li>Lições aprendidas;</li> <li>Processos modificados;</li> <li>Ativos de TIC/Serviço adicionados, alterados ou excluídos do ambiente de TIC da Contratante;</li> <li>Riscos identificados, impactos e ações de tratamento; e</li> <li>Quaisquer outras informações relevantes para a conclusão do projeto.</li> </ul>	Por Projeto  5 (cinco) dias úteis após a conclusão da execução do projeto
		4	Relatório de Incidentes (RI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrição detalhada do incidente, causa do incidente, evidências, impactos, ações de resposta ao incidente, ações executadas como medidas necessárias para mitigar o risco de ocorrer novamente; e</li> <li>Recomendações de novas ações para otimização na mitigação do risco.</li> </ul>	Por incidente que seja significativo, após solicitação da Contratante ou a critério da Contratada em ação proativa  1 (um) dia corrido após o incidente
		5	Relatório de Atividades (RA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrição da demanda, atividades que foram executadas e análise crítica quanto ao que foi demandado.</li> </ul>	Por atividade específica, após solicitação da Contratante ou a critério da Contratada em ação proativa  2 (dois) dias úteis após a demanda
		6	Relatório Técnico (RT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborado sob demanda, conforme</li> </ul>	Por solicitação do Contratante  2 (dois) dias úteis após a

DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA				
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME		
			necessidade do Contratante, para obtenção de informações do ambiente tecnológico para subsidiar decisões, ou para outro objetivo específico.	ou a critério da Contratada em ação proativa
			<p>solicitação</p> <p>Tabela 16 - Relatórios a serem entregues pela Contratada</p> <p>III) A seu critério, a Contratante poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios por meio de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual da Contratante, sem qualquer ônus adicional.</p> <p>IV) A recusa ou a morosidade da Contratada em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.</p> <p>V) A Contratante deverá observar o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo disso, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatórios descritos na Tabela 16, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisição de serviços, os painéis das soluções de BI, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.</p> <p>VI) Para as demandas da modalidade Projeto, a Contratada deverá entregar os artefatos previstos na Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP (MGP-SISP), ou outra metodologia sugerida pela Contratada e autorizada pela Contratante, ou outra metodologia a ser implantada pela Contratante. A metodologia será escolhida no início do contrato, podendo ser otimizada ou substituída ao longo da execução contratual.</p> <p>VII) Para as demandas abertas na modalidade Chamado, além de constar as atividades realizadas de forma macro nos relatórios mensais, informações detalhadas deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, conforme processos <i>ITIL</i> ou outro processo otimizado para a realidade da Contratante.</p> <p>VIII) Nos 30 (trinta) primeiros dias corridos de execução do contrato, a Contratante, com o apoio da Contratada, deverá rever a necessidade de adequação e/ou atualização dos Catálogos de Serviços, em face das premissas estabelecidas nesta Contratação e inserção na ferramenta de ITSM.</p> <p>IX) Os Catálogos de Serviços deverão ser atualizados e otimizados de forma contínua, considerando a cultura organizacional e necessidades que poderão surgir eventualmente.</p> <p>XI) A Contratada deverá propor a implementação de uma ferramenta gratuita de mercado, ou outra já adquirida pela Contratante, para gestão de demandas e projetos, contendo, no mínimo, recursos para gerenciamento ágil, como <i>kanban</i> por exemplo, interface amigável, controle de acessos, integração com o <i>Active Directory</i>, auditoria e histórico de alterações.</p>	

DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		XI) A ferramenta aprovada pela Contratante deverá ser implantada, configurada e operacionalizada pela Contratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, após a autorização da Contratante.

Tabela 77 (ANEXO VI) - Documentação Mínima Exigida

7.1.1.8. A Tabela 78 (ANEXO VI) demonstra dos papéis e responsabilidades por parte da Contratante e da Contratada entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA															
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME													
I) A Contratada e a Contratante exercerão a segregação de atividades em conformidade com as responsabilidades legalmente atribuídas a cada uma das partes, terminantemente proibidas a utilização mútua de recursos que não estejam contidos nas autorizações formuladas pelas normas e orientações da administração pública vigentes;  II) A Contratada designará um Preposto e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;  III) O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do Contratante sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, conforme orienta o Acórdão nº 1.382/2009-Plenário, abaixo:  “determinação ao Ministério dos Transportes, em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, para que exija das empresas contratadas a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução contratual(item 9.1.12, TC-021.988/2007-8, Acórdão nº 1.382/2009-Plenário)”.  IV) Cabe a Contratada disponibilizar gestor técnico que não acumule função com a de Preposto da Contratada, a quem estará subordinado, com experiência em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI;  V) O PREPOSTO deverá informar ao Contratante sobre problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da Contratante.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 20.8. Papéis e Responsabilidades do Anexo I da citada Portaria.	I) A Tabela 17 descreve os papéis e as responsabilidades da Contratante e da Contratada.													
		<table><tr><th colspan="4">PAPÉIS E RESPONSABILIDADES</th></tr><tr><th>ID</th><th>PAPEL</th><th>ATRIBUIÇÃO</th><th>RESPONSABILIDADE</th></tr><tr><td>1</td><td>Gestor do Contrato</td><td>Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da Solução de TIC, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e a fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>Promover a reunião inicial do contrato com a presença dos fiscais, do preposto e demais representantes da Contratada;</li><li>Encaminhar demanda formal por meio de Ordens de Serviço ou de Fornecimento de Bens OS/OFB;</li><li>Encaminhar demanda de correção à Contratada ou delegar está competência ao fiscal técnico do contrato;</li><li>Exigir da Contratada, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção das condições de habilitação e qualificação previstas;</li><li>Encaminhar a indicação de glosas e sanções do contrato para a área administrativa;</li></ul></td></tr></table>		PAPÉIS E RESPONSABILIDADES				ID	PAPEL	ATRIBUIÇÃO	RESPONSABILIDADE	1	Gestor do Contrato	Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da Solução de TIC, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e a fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover a reunião inicial do contrato com a presença dos fiscais, do preposto e demais representantes da Contratada;</li><li>Encaminhar demanda formal por meio de Ordens de Serviço ou de Fornecimento de Bens OS/OFB;</li><li>Encaminhar demanda de correção à Contratada ou delegar está competência ao fiscal técnico do contrato;</li><li>Exigir da Contratada, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção das condições de habilitação e qualificação previstas;</li><li>Encaminhar a indicação de glosas e sanções do contrato para a área administrativa;</li></ul>
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES															
ID	PAPEL	ATRIBUIÇÃO	RESPONSABILIDADE												
1	Gestor do Contrato	Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da Solução de TIC, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e a fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover a reunião inicial do contrato com a presença dos fiscais, do preposto e demais representantes da Contratada;</li><li>Encaminhar demanda formal por meio de Ordens de Serviço ou de Fornecimento de Bens OS/OFB;</li><li>Encaminhar demanda de correção à Contratada ou delegar está competência ao fiscal técnico do contrato;</li><li>Exigir da Contratada, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção das condições de habilitação e qualificação previstas;</li><li>Encaminhar a indicação de glosas e sanções do contrato para a área administrativa;</li></ul>												

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA					
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME			
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizar o faturamento a ser encaminhada ao preposto da Contratada;</li> <li>Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual;</li> <li>Manter o histórico de gestão do contrato, com apoio dos fiscais requisitante, técnico e administrativo;</li> <li>Encaminhar à Área Administrativa a respectiva documentação para a renovação contratual, com base no histórico de gestão do contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da Contratação; e</li> <li>Coordenar a equipe de fiscalização do contrato para proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, durante a Fase de Gestão do Contrato.</li> </ul>
		2	Fiscal Técnico do Contrato	Servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente desta área, para fiscalizar tecnicamente o contrato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial do contrato;</li> <li>Receber e avaliar os relatórios de atividades entregues pela Contratada;</li> <li>Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação</li> </ul>

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA				
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME		
				<p>definidos em contrato, com apoio do fiscal requisitante do contrato;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar não conformidades com os termos contratuais;</li> <li>• Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;</li> <li>• Apoiar a verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</li> <li>• Apoiar a manutenção do histórico de gestão do contrato;</li> <li>• Confeccionar e providenciar as assinaturas do Termo de Recebimento Provisório (TRP), quando da entrega do objeto constante na OS/OFB;</li> <li>• Encaminhar demandas de correção à Contratada, por delegação do gestor do contrato;</li> <li>• Confeccionar e assinar Termo de Recebimento Definitivo - TRD, em conjunto com o fiscal requisitante do contrato;</li> <li>• Realizar a pesquisa de preços que visa subsidiar a decisão da Administração em renovar ou prorrogar a contratação, com o apoio do fiscal administrativo; e</li> <li>• Realizar em conjunto com os demais fiscais</li> </ul>



PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA				
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME		
				do contrato à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, durante a Fase de Gestão do Contrato.
		3	Fiscal Requisitante do Contrato	<p>Servidor representante da Área Requisitante da Solução de TIC, indicado pela autoridade competente desta área, para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da Solução de TIC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial do contrato;</li> <li>Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, com apoio do fiscal técnico do contrato;</li> <li>Identificar não conformidade com os termos contratuais com apoio do fiscal técnico do contrato;</li> <li>Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da Contratação com apoio dos fiscais técnico e administrativo do contrato;</li> <li>Apoiar na manutenção do histórico de gestão do contrato;</li> <li>Confeccionar e assinar Termo de Recebimento Definitivo (TRD), em conjunto com o fiscal técnico do contrato; e</li> <li>Realizar em conjunto com os demais fiscais do contrato à atualização contínua do Mapa de</li> </ul>

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA				
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME		
				Gerenciamento de Riscos, durante a Fase de Gestão do Contrato.
		4	Fiscal Administrativo do Contrato	<p>Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente desta área, para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial do contrato;</li> <li>Verificar aderência dos documentos aos termos contratuais;</li> <li>Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada exigidas na licitação e para fins de fins de pagamento;</li> <li>Apoiar a Área Requisitante na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade de Contratação;</li> <li>Apoiar à Área Requisitante na verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação;</li> <li>Apoiar na manutenção do histórico de gestão do contrato; e</li> <li>Realizar em conjunto com os demais fiscais do contrato a atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, durante a Fase de Gestão do Contrato.</li> </ul>
		5	Preposto da Contratada	<p>Representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com a Contratante, incumbido</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar da reunião inicial do contrato; e</li> <li>Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e</li> </ul>

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA					
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME			
				de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.	administrativas referentes ao andamento contratual.
		6	Supervisor Técnico de Serviços da Contratada	Profissional da Contratada, responsável por supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos do <i>Service Desk</i> , oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Geralmente, para cada categoria de serviço existe um supervisor, o qual é responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços.	<ul style="list-style-type: none"><li>Oferecer suporte e garantir que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz; e</li><li>Cada Categoria de Serviço ou Área Especializada deverá ter um supervisor, o qual será responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços.</li></ul>
		7	Profissionais Técnicos	Profissionais da Contratada descritos nos perfis constantes neste Termo de Referência	<ul style="list-style-type: none"><li>Executar as atividades esperadas e descritas no Termo de Referência.</li></ul>
Tabela 17 - Papéis e Responsabilidades					

Tabela 78 (ANEXO VI) - Papéis e Responsabilidades por Parte da Contratante e da Contratada

7.1.1.9. A Tabela 79 (ANEXO VI) demonstra da forma de pagamento entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

FORMA DE PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pelo Contratante. No mesmo prazo, o Contratante deverá emitir o RNS para validação da Contratada.</p> <p>II) Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela Contratada, o Contratante solicitará a Contratada o ajuste e/ou correção necessária. A Contratada deverá efetuar as correções em até 2 (dois) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.</p> <p>III) Emitido o RNS pelo Contratante, a Contratada deverá analisar as quebras de ANS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. O Contratante julgará as razões da Contratada em até 2 (dois) dias úteis, a</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.9. Forma de pagamento, do Anexo I da Citada Portaria.</p>	<p>I) A prestação dos serviços será renumerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da Contratante.</p> <p>II) O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos Níveis de Mínimos de Serviço (NMS) exigidos e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.</p> <p>III) A métrica de pagamento será o Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS).</p>

FORMA DE PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa Contratada para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).</p> <p>IV) Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a Contratada emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura do Contratante, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.</p> <p>V) A Contratada apresentará, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão do Contratante, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.</p> <p>VI) O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às USUs efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OSS.</p>		<p>IV) O valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:</p> <p><b>Remuneração Mensal = [(ValorAnualContratado/12) - AjusteNívelServiço]</b></p> <p>Sendo,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Remuneração Mensal</b> = Valor Mensal a ser Pago à Contratada;</li> <li>• <b>Valor Anual Contratado</b> = Valor Total anual estabelecido em Contrato; e</li> <li>• <b>Ajuste Nível de Serviço</b> = Percentual de Redução/Glosa a ser aplicada, em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.</li> </ul> <p>V) Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a Contratada supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.</p>

Tabela 79 (ANEXO VI) - Forma de Pagamento

7.1.1.10. A Tabela 80 (ANEXO VI) demonstra das formas de transferência de conhecimento entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O termo “transferência de conhecimento” refere-se ao processo em que a Contratada, quando da execução dos serviços ou do repasse do contrato, repassará exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da Contratante, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com “atualização tecnológica” que é aplicável a equipe da Contratada.</p> <p>II) A Contratada será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo a Contratante demandar o repasse.</p> <p>III) É importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pelo Contratante com essa preocupação:</p> <p><i>“o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em</i></p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.7.1. do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) A Contratada se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a Contratante todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.</p> <p>II) Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela Contratante, a Contratada se compromete a habilitar equipe de técnicos da Contratante no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.</p> <p>III) A Contratante poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela Contratada, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.</p>

FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p><i>afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4/2010"</i></p> <p><i>(Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2).</i></p> <p>IV) Estes são os fundamentos que requerem da presente contratação condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.</p> <p>V) Considerando que atualmente as soluções para a conectividade e interação "real time" remotas são de domínio público (Lync Server, Amazon, Skype, Google Talk etc.) o mercado dispõe de uma série de ferramentas, sob as quais detém amplo domínio tecnológico, que possibilitam, temos que a competitividade está assegurada pela própria multiplicidade e diversidade destas ferramentas.</p> <p>VI) A transferência de conhecimento deverá ser efetuada através de palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre instrutor e treinando, hand'son, grupos de trabalho, workshops, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas aqui descritas. A Contratada fica obrigada a atender a esses requisitos a partir do início da execução contratual.</p> <p>VII) A transferência de conhecimento deverá considerar que:</p> <p>a) Será utilizada quando houver, por parte da Contratada e previamente autorizados pela Contratante, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pela contratante;</p> <p>b) Serão utilizados programas de capacitação customizados quando houver necessidade específica ou subsídio às decisões dos servidores públicos do órgão em projetos, métodos e processos específicos, scripts ou outros artefatos produzidos/utilizados na execução contratual; e</p> <p>c) Os programas oficiais em tecnologia dos fabricantes das plataformas de softwares dominantes, poderão ser ministrados pela Contratada em turmas abertas, e deverão ser obrigatoriamente realizados por profissionais certificados e que tenham atuado diretamente ou detenham o conhecimento sobre os fluxos e processos práticos ocorridas na execução dos serviços.</p> <p>VIII) A licitante vencedora será remunerada nos programas de transferência de conhecimento na proporção de 10,16 USUs/hora de capacitação por profissional a ser capacitado.</p> <p>VIII) Os quantitativos acima resultam de pesquisa de mercado, constante do processo administrativo, realizada especificamente para esse fim, no curso do planejamento da contratação.</p>		<p>IV) Após o Período de Adaptação, a Contratada deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento, que deverá conter, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;</li> <li>• A metodologia de trabalho;</li> <li>• Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;</li> <li>• Os documentos e os artefatos a serem gerados; e</li> <li>• Os processos, cronograma e outros recursos que deverão ser usados para garantir que a Contratante retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.</li> </ul> <p>V) A Contratada deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da Contratante.</p> <p>VI) A Contratada deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da Contratante, com vistas à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.</p> <p>VII) Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da Contratante.</p> <p>VIII) O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a Contratada deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.</p> <p>IX) As informações adicionais acerca de Transferência de Conhecimento encontram-se dispostas no Item 4.36. Requisitos de Transferência de Conhecimento deste Termo de Referência.</p>

FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>IX) Não estará incluso na transferência de conhecimento os programas relacionados à capacitação de equipamentos de <i>hardware</i>.</p> <p>X) Outros programas poderão ser ajustados entre as partes.</p> <p>XI) No caso da indisponibilidade de treinamentos oficiais de fabricantes, poderá ser negociado entre as partes, outros meios que garantam o aprendizado e a capacitação da equipe da contratada, como por exemplo, contratação de treinamentos não oficiais.</p> <p>XII) O detalhamento dos Requisitos complementares para Transferência de Conhecimento as especificações encontram-se no Anexo I – Especificações Técnicas do Serviço.</p>		

Tabela 80 (ANEXO VI) - Formas de Transferência de Conhecimento

7.1.1.11. A Tabela 81 (ANEXO VI) demonstra dos procedimentos de transição e finalização do contrato entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O Ministério de Minas e Energia adota, no presente processo, como Estratégia de Independência a transferência de métodos e processos documentados e fundamentados nas boas práticas funcionais, operacionais e metodológicas como ITIL, COBIT, PMBOK, ISO27001, além da Instrução Normativa nº 4, de 2010, do MPOG aos servidores do órgão.</p> <p>II) Dessa forma, o presente Planejamento da Contratação requer a documentação pela Contratada de todos os processos e atividades pertinentes durante a execução do contrato, reservando à equipe do Ministério de Minas e Energia a gestão de todo o processo, a prática garantirá a continuidade do negócio em caso de resolução do contrato.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.7.1. do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Quando restarem 3 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a Contratada deverá prestar para a Contratante toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para a Contratante.</p> <p>II) Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a Contratada deverá repassar para a Licitante vencedora do novo certame ou para os técnicos da Contratante, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.</p> <p>III) A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a Contratada às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.</p> <p>IV) O fato da Contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-se as obrigações em relação a todos os danos causados à Contratante decorridos por esta falha.</p> <p>V) A Contratada será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.</p>

PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>VI) A Contratada deverá comprometer-se a fornecer à Contratante toda a documentação relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse.</p> <p>VII) Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a Contratada deverá:</p> <p>VIII) Devolver os equipamentos e os bens de propriedade da Contratante, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como <i>software</i>, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;</p> <p>IX) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como quaisquer documentos gerados e a propriedade intelectual destes documentos, repassada por meio formal à equipe de Gestão do Contrato;</p> <p>X) Devolver documentação de processos, procedimentos, <i>scripts</i> desenvolvidos com ou para a Contratante durante a prestação dos serviços; e</p> <p>XI) Participar, em conjunto com a Contratante, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.</p> <p>XII) A Contratada deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa atualizado com topologia da rede;</li> <li>• Bases de dados de todos os <i>softwares</i> de gestão utilizados, em formatos abertos;</li> <li>• Base de dados de conhecimento atualizada;</li> <li>• Descritivo do estado geral (<i>health-check</i>) da rede, dos ativos, <i>softwares</i> e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;</li> <li>• Entregar a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC com Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e</li> <li>• Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.</li> </ul>

Tabela 81 (ANEXO VI) - Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

## 7.2. DA QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

7.2.1. A Tabela 82 (ANEXO VI) descreve a correlação entre a quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer a quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados para comparação e controle na nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme consta na Tabela 12 (ANEXO IV) - Estimativa da Demanda deste ETP.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022,  * Item 10. Forma de quantificação e estimativa prévia do volume de serviços, do Anexo I da citada portaria.	I) Conforme apresentado no Item 8 - Estimativa de Preços da Contratação do Termo de Referência.

Tabela 82 (ANEXO VI) - Quantidade Mínima de Bens ou Serviços para Comparação e Controle

### 7.3. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

7.3.1. A Tabela 83 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os mecanismos formais de comunicação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer a forma de comunicação formal para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não consta nos autos do processo de contratação.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) A comunicação entre as partes poderá ser feita por correio eletrônico, registro em sistema de Central de Chamados da Contratada ou outro meio que possa tornar a comunicação mais ágil e eficiente.</p> <p>II) A Contratante utiliza como sistema oficial de gestão de processo eletrônico o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). A Contratada deverá se cadastrar no Sistema SEI, por meio do endereço eletrônico  <a href="https://www.mme.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&amp;id_orgao_acesso_externo=0">https://www.mme.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&amp;id_orgao_acesso_externo=0</a>.</p> <p>III) Em caso de dúvidas, poderá entrar em contato com a equipe de fiscalização do Contrato por meio do telefone (61) 2032-5646 ou e-mail <a href="mailto:cgti@mme.gov.br">cgti@mme.gov.br</a>.</p> <p>IV) Dessa forma, os documentos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada serão tramitados por meio do Sistema SEI, quais sejam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofício;</li> <li>• Cartas;</li> <li>• E-mail;</li> <li>• Ordem de Serviço (OS);</li> <li>• Ata de reunião;</li> <li>• Termo de Recebimento Provisório (TRP);</li> <li>• Termo de Recebimento Definitivo (TRD);</li> <li>• Termo de Encerramento do Contrato (TEC); e</li> <li>• Outros documentos inerentes à execução contratual.</li> </ul>

Tabela 83 (ANEXO VI) - Mecanismos Formais de Comunicação



**7.4. DA MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

7.4.1 A Tabela 84 (ANEXO VI) descreve a correlação entre as diretrizes de manutenção de sigilo e normas de segurança do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e/ou estabelecer as premissas de manutenção de sigilo e normas de segurança para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Caberá a Contratada manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato.</p> <p>II) A Contratada deverá exigir, formalmente, de seus empregados compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.</p> <p>III) A Contratada deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso.</p> <p>IV) É vedado à Contratada veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da Contratante.</p> <p>V) A Contratada deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela Contratante.</p> <p>VI) O conteúdo das informações transitadas dentro do ambiente da Contratante não é de responsabilidade da Contratada, no que diz respeito a sigilo e propriedade das informações transmitidas, mas, caberá a Contratada zelar para a sua preservação.</p> <p>VII) É vedado à contratada efetuar, sob qualquer motivação ou pretexto, a transferência de responsabilidades para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros entre outros, sem a anuência expressa e por escrito da Contratante.</p> <p>VIII) A Contratada reconhece o direito patrimonial e a propriedade intelectual da Contratante, em caráter definitivo, sobre as informações registradas e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica que foram objeto de remuneração própria e específica para este fim, assim, como a Contratante reconhece os mesmos direitos da Contratada sobre os resultados e os artefatos que tratam da otimização, racionalização, aumento de produtividade nos métodos e processos de execução e que não foram objeto de remuneração da Contratante.</p> <p>IX) No ato da vistoria será exigido o Termo de Vistoria e Sigilo, em conformidade com o Anexo XIII.</p> <p>X) No ato da assunção dos serviços, a Contratada deverá apresentar Termo de Compromisso e Confidencialidade da empresa e de seus</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 13. Aspectos de Segurança da Informação do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) A Contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa, acerca de quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante ou por terceiros a tais documentos.</p> <p>II) Será exigida da Contratada a assinatura de Termo de Compromisso, pelo qual se comprometerá a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que esta o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da Contratante. Por questões de segurança, fica a Contratada obrigada a estender o compromisso de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do contrato, sendo que a Contratante reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.</p> <p>III) O Termo de Compromisso, contendo a Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na Contratação, encontram-se dispostos, respectivamente, nos Anexos XV e XVI deste Termo.</p> <p>IV) A Contratada também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicações da Contratante, bem como de suas respectivas normas complementares, as quais à Contratante incumbe dar o devido conhecimento.</p>

MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
empregados, para que possam atuar na execução contratual, de acordo como Anexo XV - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.		

Tabela 84 (ANEXO VI) - Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

## 8. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

## 8.1. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

8.1.1. As tabelas 85 a 88 deste ANEXO VI explicita a correlação entre os fatores inerentes aos critérios de aceitação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer os critérios de aceitação dos serviços prestados, abrangendo métricas, indicadores e níveis mínimos de serviços com os valores aceitáveis para os principais elementos que compõe a solução de TIC para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

8.1.1.1. A Tabela 85 (ANEXO VI) demonstra a correlação do recebimento provisório entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Não consta nos autos do processo de contratação.</p> <p>II) O fluxo de recebimento consta no item 4.5 do Anexo V - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços da contratação.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>* Itens 20.9.2. Modelo de Gestão e 20.10.Critérios de Aceitação do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) A Contratada deverá apresentar para a equipe de fiscalização do Contrato, em até 5 dias úteis após o encerramento do mês de execução, os Relatórios gerenciais e técnicos previstos no item 6.1.7 deste TR, como comprovação da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço Mensal recebida, para que seja realizada a devida fiscalização dos serviços prestados.</p> <p>II) Salienta-se que os relatórios mencionados no item anterior não é exaustiva. Todo e qualquer pedido/necessidade de comprovação, pela empresa Contratada, deve ser apresentado ainda que não esteja previsto no rol de documentos mínimos exigidos.</p> <p>III) De posse dos relatórios previstos, o Fiscal Técnico do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP), que consiste na declaração formal de que os serviços foram prestados, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993", conforme item a do inciso II do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.</p> <p>IV) O prazo de emissão do TRP é de até 5 (cinco) dias contados do recebimento dos relatórios de comprovação da entrega do objeto constante da Ordem de Serviço (OS).</p>

Tabela 85 (ANEXO VI) - Recebimento Provisório

8.1.1.2. A Tabela 86 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos critérios de aceitação entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Informações constam no item 4. Recebimento dos serviços do Anexo V - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços da contratação.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  * Item 20.10.Critérios de Aceitação do Anexo I da citada Portaria.	<p>I) O Modelo de Gestão contém os critérios de aceitação dos serviços prestados, os procedimentos relativos ao recebimento dos serviços e a consequente retenção de pagamento por descumprimento de tais critérios, a definição das sanções administrativas aplicáveis ao contrato e os procedimentos para a emissão de Nota Fiscal (NF) e o pagamento, considerando os descontos em razão de tais avaliações.</p> <p>II) O Modelo de Gestão do contrato prevê a utilização de sistemas automatizados de controle de chamados e a apuração de indicadores, considerando que constituem nos principais mecanismos de avaliação e ferramentas de fiscalização e acompanhamento contratuais, cujos requisitos estão definidos no Anexo IV.</p> <p>III) Os critérios de aceitação serão baseados nas métricas e indicadores de níveis de serviços e nas especificações técnicas dos serviços constantes neste Termo de Referência.</p> <p>IV) Os resultados serão medidos com base nos indicadores previstos no Item 7.4. deste Termo de Referência, os quais deverão ser mensurados periodicamente e monitorados continuamente, apurando-se o cumprimento ou não das metas estabelecidas.</p> <p>V) Os procedimentos relativos ao recebimento dos serviços estão definidos nos Subitens 7.1.5.1 e 7.1.5.3.</p> <p>VI) Após o recebimento provisório dos serviços, a equipe de fiscalização do contrato realizará análise dos serviços entregues, cada fiscal no âmbito de sua competência, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A avaliação da qualidade dos serviços realizados e das justificativas apresentadas, a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em Contrato e no Termo de Referência;</li> <li>• Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</li> <li>• Verificação de aderência aos termos contratuais;</li> <li>• Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;</li> <li>• Verificação da manutenção da necessidade, da economicidade e da oportunidade da Contratação;</li> <li>• Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato;</li> <li>• Encaminhamento à Contratada das eventuais demandas de correção; e</li> <li>• Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.</li> </ul>

DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>VI) Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o gestor do contrato deverá indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.</p> <p>VII) A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de resultado e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste Termo de Referência.</p> <p>VIII) Havendo justificativa pelo não atendimento dos critérios de aceitação, a Contratada deverá apresentar a justificativa ao gestor do contrato que decidirá quanto à aceitação.</p> <p>IX) Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente forem causados pela Contratante, não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada.</p> <p>X) A equipe de fiscalização do contrato elaborará relatórios de acompanhamento de serviços, com vistas a subsidiar o gestor do contrato na apuração do valor mensal da Contratação a ser autorizado para fins de pagamento. O referido relatório deverá possuir, no mínimo, a apuração dos indicadores de níveis de serviços, ocorrências e demais informações necessárias à correta identificação do valor mensal a ser pago referente à execução das Ordens de Serviços (OSs). A produção deste relatório deverá se basear em informações extraídas de ferramentas e <i>softwares</i> sob a gestão da Contratante, não devendo se basear exclusivamente em informações fornecidas pela Contratada.</p>

Tabela 86 (ANEXO VI) - Critérios de Aceitação

8.1.1.3. A Tabela 87 (ANEXO VI) demonstra a correlação do recebimento definitivo entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DO RECEBIMENTO DEFINITIVO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Definido no teor da contratação como "termo de aceite de serviços".</p> <p>II) O detalhamento do recebimento consta no item 4.5 do Anexo V - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços da contratação.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>* Item 20.10.Critérios de Aceitação do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços recebidos provisoriamente, os fiscais técnicos e requisitantes do contrato realizarão a confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), que consiste na declaração formal de que os serviços prestados atenderam aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "b" do inciso I, e alínea "b" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, conforme item f do</p>

DO RECEBIMENTO DEFINITIVO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>inciso II do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.</p> <p>II) O prazo de emissão do TRD é de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de emissão do TRP.</p> <p>III) Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se à Contratante o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa, situação em que poderão ser aplicadas à Contratada as penalidades previstas em lei e/ou neste Termo de Referência e no Contrato.</p> <p>IV) Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a Contratada é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.</p> <p>V) O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.</p>

Tabela 87 (ANEXO VI) - Recebimento Definitivo

8.1.1.4. A Tabela 88 (ANEXO VI) demonstra a correlação Da emissão da nota fiscal entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DA EMISSÃO DA NOTA FISCAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, o fiscal da Contratante irá autorizar a contratada a emissão de faturas.</p> <p>II) O detalhamento do recebimento consta no item 4.5 do Anexo V - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços da contratação.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>* Item 20.9.3. do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) De posse do TRD e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos realizada pelos fiscais, o gestor do contrato deverá autorizar a Contratada a emitir a nota fiscal em até 5 (cinco) dias corridos, contados na emissão do TRD, por meio de aviso formal ao preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste Termo de Referência.</p> <p>II) De forma complementar o disposto na alínea "c" do inciso II do art. 50 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o gestor do contrato deverá comunicar à empresa para que emita a nota fiscal com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre eventual valor glosado pela Administração.</p> <p>III) A apresentação da Nota Fiscal pela Contratada deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da autorização de faturamento emitida</p>

DA EMISSÃO DA NOTA FISCAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>pela Contratante juntamente com o Termo de Recebimento Definitivo.</p> <p>IV) A(s) nota(s) fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta <i>on-line</i> ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993. Constatando-se, no SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas na Instrução Normativa nº 3, de 11 de abril de 2018.</p> <p>V) Após recebimento da nota fiscal o gestor do contrato encaminhará a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias e posterior envio para liquidação/pagamento, a cargo do fiscal administrativo do contrato.</p> <p>VI) O setor competente para proceder o pagamento deverá verificar se a nota fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.</p> <p>VII) Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à Contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus a Contratante.</p> <p>VIII) A devolução da documentação de cobrança não aprovada pela Contratante não servirá de motivo para que a Contratada suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.</p> <p>IX) Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.</p> <p>X) Por força maior, os prazos da Contratante poderão ser estendidos, desde que em observância aos limites legais.</p>

Tabela 88 (ANEXO VI) - Emissão da Nota Fiscal

## 8.2. DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

8.2.1. A Tabela 89 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os procedimentos de teste e inspeção do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer os procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo na nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO							
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)						MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Detalhamento das tarefas e subprocessos que compõem o processo de recebimento.						I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  * Item 12.2.Gerenciamento dos Níveis de Serviço do Anexo I da citada Portaria.	I) Os serviços serão recebidos após a verificação do atendimento aos requisitos do edital e seus anexos.  II) A 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.  III) As informações necessárias à gestão e fiscalização do Contrato deverão estar disponíveis na ferramenta de ITSM, e quando não for possível, desde que justificado pela Contratada e autorizado pela Contratante, poderão constar nos relatórios entregues.  IV) A Contratada deverá prover meios (relatórios, painéis, planilhas, etc) para subsidiar e facilitar as ações dos fiscais do contrato, conforme disposições deste Termo de Referência.  V) Para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo (TRD), deverão ser realizados os seguintes procedimentos para avaliação do serviço entregue:  a) Assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato;  b) Aferir os níveis de serviços executados, documentando-os nos relatórios de acompanhamento; e  c) Calcular o retenção de pagamento por descumprimento de metas de serviço estabelecidas no contrato, caso ocorra.  VI) A qualquer momento, havendo dúvidas quanto à qualidade de um determinado serviço, a Contratante poderá solicitar à Contratada comprovações adicionais de qualquer um dos parâmetros relacionados aos serviços prestados, a qual deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias corridos após a solicitação.  VII) A Contratante poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências no ambiente da Contratada, com o objetivo de garantir que esta esteja em condições de prestar os serviços, de acordo com a qualidade exigida, e em conformidade com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego ( MTE) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do MTE.
Tarefa/Subprocesso	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição		
Validar volumes de USU's consumidas	Verificar se os quantitativos de USU's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado pelo CONTRATANTE e com os serviços efetivamente entregues pela CONTRATADA	Fiscal de contrato	Ordens de serviço e RMA	RMA validado	O fiscal do contrato irá confrontar os volumes de USU's consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também irá verificar, por meio da solução de ITSM e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando inconsistências, solicitará esclarecimento ou retificação à CONTRATADA		
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Fiscal de contrato	Acordo de Nível de serviço e RDCNS	Relatório de Nível de Serviço - RNS	O fiscal do contrato irá confrontar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela CONTRATADA com aqueles previstos no ANS. Também irá, por amostragem, confirmar os níveis reportados com aqueles apresentados pelas ferramentas de gerência de serviços. A partir dos dados obtidos irá gera o RNS, que contém o resultado matemático da avaliação, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS.		

Tabela 89 (ANEXO VI) - Procedimentos de Teste e Inspeção



**8.3. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS**

8.3.1. A Tabela 90 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os níveis mínimos de serviço exigidos do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e do Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e estabelecer os níveis mínimos de serviço exigidos e/ou níveis de Qualidade, que são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo órgão/entidade para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a nova contratação de Serviços de TIC do MME.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o acordo de nível de serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;</li> <li>. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio da tabela a seguir, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;</li> <li>. As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS, se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a Contratada das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;</li> <li>. Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a Contratada e reflita a maturidade do ambiente computacional da Contratante e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010-Plenário, item 9.3.5), abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>“ determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao “caput” dos arts. 3º e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993; d) não configure descaracterização do objeto licitado.”</i></li> </ul> </li> </ul> <p>Acórdão nº 717/2010-Plenário.</p> <p>. Caso ocorra algum impedimento à Contratada executar seus serviços no ambiente tecnológico da Contratante, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 12. Verificação da qualidade dos serviços do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Os Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Contratante e a Contratada, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam, qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.</p> <p>II) Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e a característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.</p> <p>III) A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar Relatório Gerencial de Serviços, conforme previsto no Item 6.1.7 deste Termo de Referência.</p> <p>IV) Os Níveis Mínimos de Serviços exigidos para fins desta Contratação estão dispostos na forma do Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços (NMS).</p>



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.</p> <p><b>DOS PROCEDIMENTOS</b></p> <p>1) O Fiscal do Contrato designado pela Contratante acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela Contratada;</p> <p>2) Mensalmente, a Contratada, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços constantes no Anexo III - Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.</p> <p>II) Os indicadores de nível desse serviço - <b>Processo de Atendimento a Chamados:</b></p> <p>a) <b>Classificação de Chamado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS1 – Tempo de Classificação de Chamado</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado.</li> <li>• <b>Medição:</b> Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"</li> <li>• <b>Métrica:</b> 96,25% dos chamados classificados em até 4 horas úteis</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de serviços - Atendimento 1º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente ao serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Solução de ITSM</li> </ul> <p>b) <b>Requisição de Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS2 – Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva.</li> <li>• <b>Medição:</b> Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"</li> <li>• <b>Métrica:</b> 96,25% das demandas resolvidos em até 4 horas úteis.</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> </ul>		

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Solução de ITSM</li> </ul> <p>c) Incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS3 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 1"</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 1" até sua resolução</li> <li>• <b>Medição:</b> Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"</li> <li>• <b>Métrica:</b> 96,25% das demandas de severidade 1 resolvidos em até 4 horas úteis</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido.</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Solução de ITSM</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS4 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 2"</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 2" até sua resolução</li> <li>• <b>Medição:</b> Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"</li> <li>• <b>Métrica:</b> 96,25% das demandas de severidade 2 resolvidos em até 6 horas úteis</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Solução de ITSM</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS5 – Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 3"</li> </ul>		

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 3" até sua resolução</li> <li>• <b>Medição:</b> Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"</li> <li>• <b>Métrica:</b> 96,25% das demandas de severidade 3 resolvidos em até 10 horas úteis</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Solução de ITSM</li> </ul> <p>d) <b>Requisição de Mudanças</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso no período</li> <li>• <b>Medição:</b> Percentual de mudanças executadas com sucesso no período</li> <li>• <b>Métrica:</b> 97,75% das mudanças executadas com sucesso no período</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Solução de ITSM</li> </ul> <p>e) <b>Disponibilidade dos Serviços e Continuidade dos Negócios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS7 – Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria</li> <li>• <b>Medição:</b> Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês</li> <li>• <b>Métrica:</b> 97,75% das mudanças executadas com sucesso no período</li> </ul>		

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Sustentação e operação de ambiente</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Ferramenta de monitoração a ser disponibiliza da pela contratada</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS8 – Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados</li> <li>• <b>Medição:</b> Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês</li> <li>• <b>Métrica:</b> 97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Sustentação e operação de ambiente</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Ferramenta de monitoração a ser disponibiliza da pela contratada</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS9 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de arquivos</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos</li> <li>• <b>Medição:</b> Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês</li> <li>• <b>Métrica:</b> 97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Sustentação e operação de ambiente</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Ferramenta de monitoração a ser disponibiliza da pela contratada</li> </ul>		

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS10 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de <i>storage</i></li> <li>• <b>Medição:</b> Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês</li> <li>• <b>Métrica:</b> 97,75% de disponibilidade dentro do tempo do mês</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Sustentação e operação de ambiente</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Ferramenta de monitoração a ser disponibiliza da pela contratada</li> </ul> <p>f) Gerenciamento CGTIC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS11 – Tempo de atendimento de chamadas*</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas</li> <li>• <b>Medição:</b> Percentual do total atendidas em até 25 segundos</li> <li>• <b>Métrica:</b> 85% das chamadas atendidas em até 25 segundos</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de Serviços - Atendimento 1º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> URA</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nome:</b> INS12 – Taxa de abandono de ligações em espera</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede a taxa de abandono de ligações em espera</li> <li>• <b>Medição:</b> Percentual de chamadas abandonadas</li> <li>• <b>Métrica:</b> Inferior a 4,5%</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de Serviços - Atendimento 1º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido</li> </ul>		

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> URA</li> <li>• <b>Nome:</b> INS13 – Índice de Satisfação do Usuário Final</li> <li>• <b>Descrição:</b> Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços</li> <li>• <b>Medição:</b> Percentual de respostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida pelo usuário</li> <li>• <b>Métrica:</b> 85% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom"</li> <li>• <b>Perfil de Atendimento:</b> Central de Serviços - Atendimento 1º nível</li> <li>• <b>Periodicidade:</b> Mensal</li> <li>• <b>Medidas Corretivas:</b> Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviço para cada ponto percentual não atendido</li> <li>• <b>Instrumento de Medição:</b> Pesquisa de Satisfação da Ferramenta de <i>Service Desk</i>, ou soluções de pesquisa via <i>web</i>, ou pesquisas dirigidas por outros meios</li> </ul> <p><b>CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE</b></p> <p>I) A Contratada deverá obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo como os critérios de Severidade definidos nos conceitos descritos abaixo.</p> <p>II) Derivam da tabela acima os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes:</p> <p><b>a) Impacto</b> - Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. <b>Alto</b> - Pode afetar totalmente o negócio da empresa;</li> <li>. <b>Médio</b> - Pode afetar parcialmente o negócio da empresa;</li> <li>. <b>Baixo</b> - Pode afetar minimamente o negócio da empresa.</li> </ul> <p><b>b) Urgência</b> -Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. <b>Alta</b> - Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços;</li> <li>. <b>Média</b> - Sugere a tomada de ação de forma programada afim de garantir que esta não mude seu estado para Alta;</li> <li>. <b>Baixa</b> - Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.</li> </ul>		

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>. <b>Cenário 1</b> - Um incidente é registrado pela Central de Serviços, informando que o licenciamento da solução de antivírus, que é centralizada, irá expirar em 365 dias. Neste caso, o Impacto é considerado Alto já que a solução de antivírus permeia todos os servidores e estações do ambiente. No entanto, a Urgência pode ser considerada Baixa já que há um tempo considerável para se renovar ou adquirir novo licenciamento para solução de antivírus. De posse dessas informações e utilizando o quadro de classificação de Severidade, incidente será classificado como Severidade 2.</p> <p>. <b>Cenário 2</b> – Um incidente é registrado pela Central de Serviços, informando que nenhum dos serviços disponibilizados através da Internet, podem ser acessados por nenhum usuário ou cliente. No caso mencionado o Incidente deverá ser classificado com Severidade 1, já que ambos, Impacto e Urgência são Altos.</p> <p>. <b>Cenário 3</b> – Um incidente é registrado na Central de Serviços, informado que um usuário do departamento de Contabilidade reportou que não consegue acessar arquivos do Paint. O usuário informou que apesar do fato, o aplicativo não é fundamental para executar o seu trabalho. Dessa forma o incidente será classificado com Severidade 3, já que ambos Impacto e Urgência são considerados baixos.</p>		

Tabela 90 (ANEXO VI) - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

#### 8.4. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

8.4.1. A Tabela 91 (ANEXO VI) descreve a correlação entre as glosas, sanções e penalidades do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer os valores e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;</li> <li>b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;</li> <li>c) fraudar na execução do contrato;</li> <li>d) Comportar-se de modo inidôneo;</li> <li>e) Cometer fraude fiscal;</li> <li>f) Não manter a proposta.</li> </ul> <p>II) A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 20.12. Definição de Sanções Administrativas do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) Deverá contemplar a aplicação de sanções em razão das seguintes situações, observando o Princípio da Razoabilidade, bem como atentar para a proporcionalidade das penalidades ao prejuízo causado à Administração:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reincidência frequente de desatendimento dos níveis de serviços das metas estabelecidas para os Indicadores de Níveis de Serviços;</li> <li>b) Indicadores de níveis de serviços que caracterizem desvio de qualidade muito aquém do mínimo estabelecido em um dado indicador ou em um conjunto de indicadores, que caracterize o cabal desatendimento dos critérios de aceitação; e</li> <li>c) Inconformidades frequentes na execução dos serviços em relação aos processos definidos de atendimento e controle, a ponto de prejudicar a satisfatória fiscalização contratual ou o bom andamento do contrato.</li> </ul>

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>a) Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para a Contratante;</p> <p>b) Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;</p> <p>c) Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;</p> <p>c.1) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;</p> <p>d) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;</p> <p>e) Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos; e</p> <p>f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.</p> <p>III) Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:</p> <p>a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;</p> <p>b) Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e</p> <p>c) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.</p> <p>IV) A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.</p> <p>IV) A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.</p> <p>VI) As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.</p>		<p>II) Deverá, ainda, estabelecer os procedimentos de cálculo e definição de possíveis penalidades, advertências e multas em forma de tabela, listas de verificação e/ou fórmulas de cálculo, a fim de assegurar a observância do mecanismo de proporcionalidade ao grau do prejuízo causado pelas faltas da Contratada.</p> <p>II) A Licitante que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.</p> <p>IV) Pela recusa em assinar o contrato ou retirar a nota de empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a Licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.</p> <p>V) Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Contratada que:</p> <p>a) Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da Contratação;</p> <p>b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;</p> <p>c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;</p> <p>d) Comportar-se de modo inidôneo; ou</p> <p>e) Cometer fraude fiscal.</p> <p>VI) Pela <b>inexecução total ou parcial</b> do objeto do contrato, a Contratante pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:</p> <p><b>VII) Advertência por escrito</b>, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;</p> <p><b>VIII) Multa</b>, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretam prejuízos para o serviço contratado;</p> <p><b>IX) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa</b> pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 2 (dois) anos;</p> <p><b>X) Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União</b>, com o consequente descredenciamento no Sicaf pelo prazo de até 5 (cinco) anos; e</p> <p><b>XI) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública</b>, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação</p>



SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.</p> <p>XII) As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.</p> <p>XIII) As sanções previstas no Subitem 7.6.5 (advertência por escrito, suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa, sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública), poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.</p> <p>XIV) Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666/1993, as empresas ou profissionais que:</p> <p>XV) Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;</p> <p>XVI) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e</p> <p>XVII) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.</p> <p>XVIII) A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784/1999.</p> <p>XIX) As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.</p> <p>XX) Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.</p> <p>XXI) Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.</p> <p>XXII) A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o Princípio da Proporcionalidade.</p> <p>XXIII) Se durante o processo de aplicação de penalidade houver indícios de prática de infração administrativa, tipificada pela <a href="#">Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013</a>, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado para a ciência e a decisão sobre a eventual</p>

## SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																						
		<p>instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização (PAR).</p> <p>XXIV) A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.</p> <p>XXV) O processamento do Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.</p> <p>XXVI) As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.</p> <p>XXVII) Nos casos de inadimplemento na execução do Objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme a Tabela 1.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS E SANÇÕES PREVISTAS</th></tr> <tr> <th>ID</th><th>OCORRÊNCIA</th><th>GLOSA/SANÇÃO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">Não comparecer injustificadamente à reunião inicial.</td><td>Advertência.</td></tr> <tr> <td>Em caso de reincidência, multa 0,1% sobre o valor total do Contrato.</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.</td><td>A contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.</td><td>A contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração pública.</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.</td><td>Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração pública, sem prejuízo da rescisão contratual.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no Objeto da</td><td>Multa de até 3% sobre o valor total do contrato.</td></tr> </tbody> </table>	RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS E SANÇÕES PREVISTAS			ID	OCORRÊNCIA	GLOSA/SANÇÃO	1	Não comparecer injustificadamente à reunião inicial.	Advertência.	Em caso de reincidência, multa 0,1% sobre o valor total do Contrato.	2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação.	3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração pública.	4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração pública, sem prejuízo da rescisão contratual.	5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no Objeto da	Multa de até 3% sobre o valor total do contrato.
RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS E SANÇÕES PREVISTAS																								
ID	OCORRÊNCIA	GLOSA/SANÇÃO																						
1	Não comparecer injustificadamente à reunião inicial.	Advertência.																						
		Em caso de reincidência, multa 0,1% sobre o valor total do Contrato.																						
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação.																						
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração pública.																						
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração pública, sem prejuízo da rescisão contratual.																						
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no Objeto da	Multa de até 3% sobre o valor total do contrato.																						

## SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME	
		Contratação.	
		6 Suspende ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
		7 Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.	Advertência No caso de reincidência, multa de 0,1% sobre o total da Ordem de Serviço (OS) por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis. Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do contrato.
		8 Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de <i>software</i> (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
		9 Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
		10 Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO			
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME	
			que poderá acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
		11	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante. A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
		12	Multa de 0,1% sobre o total da Ordem de Serviço (OS) por dia útil de atraso da entrega da documentação completa exigida contratualmente, até o limite de 20 dias úteis.
			Após o limite de 20 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do contrato.
		13	Fraudar, manipular ou descaracterizar, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores ou metas 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 ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou dos níveis de serviço. Multa de 10% sobre o total da Ordem de Serviço (OS) do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela Contratada.
			Em caso de reincidência, multa 5% sobre o valor total do contrato.
		14	Utilizar as dependências e/ou os recursos da Contratante para fins estranhos à execução do objeto do contrato e/ou em desacordo com as instruções e normas internas da Contratante. Advertência.
			Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do contrato.
		15	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal da Contratante, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do contrato. Advertência.
			Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do contrato.
		16	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os A Contratada será declarada inidônea para licitar ou

## SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>compromissos assumidos contratualmente, assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo a beneficiar-se de algo.</p> <p>contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. Multa de 5% do valor total do contrato, declaração de inexecução parcial do contrato e rescisão contratual.</p>
		<p>17 Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação (POSIC) da Contratante.</p> <p>Advertência.</p> <p>Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do contrato.</p>
		<p>18 Ser penalizado por percentual de glosa mensal acima de 30%, três vezes em um período inferior à 6 meses.</p> <p>Multa de 5% do valor total do contrato, declaração de inexecução parcial do contrato e rescisão contratual.</p>
		<p>19 Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta Tabela.</p> <p>Advertência, e em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a Contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor total do contrato.</p>
		<p><b>Tabela 1 - Relação de Ocorrências e Sanções Previstas</b></p> <p>XVIII) Caberá ao gestor do contrato e/ou à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a discricionariedade na aplicação das sanções contidas na Tabela 18.</p> <p>XIX) A aplicação do ajuste no pagamento, em função do descumprimento dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços exigidos, não concorrerá com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em contrato, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo esta uma prerrogativa da Administração.</p> <p>XXX) Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual ou mediante o reiterado descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço exigidos ou diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, a 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</p>

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		exigidos, ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

Tabela 91 (ANEXO VI) - Sanções Administrativas e Procedimentos para Retenção ou Glosa no Pagamento

## 8.5. DO PAGAMENTO

8.5.1. A Tabela 92 (ANEXO VI) descreve a correlação entre o pagamento do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer a periodicidade, prazos, procedimentos para autorização do faturamento e pagamento, descontados os valores da aplicação de eventuais glosas ou sanções e outros detalhes de pagamento para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

PAGAMENTO								
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME						
<p><b>PAGAMENTO DOS SERVIÇOS</b></p> <p>a) A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pela Contratante. No mesmo prazo, a Contratante deverá emitir o RNS para validação da Contratada.</p> <p>b) Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela Contratada, a Contratante solicitará a Contratada o ajuste e/ou correção necessária. A Contratada deverá efetuar as correções em até 2 (dois) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.</p> <p>c) Emitido o RNS pela Contratante, a contratada deverá analisar as quebras de ANS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. A Contratante julgará as razões da Contratada em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa Contratada para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).</p> <p>d) Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a Contratada emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura do Contratante, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.</p> <p>e) A Contratada apresentará, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão da Contratante, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.</p> <p>f) O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às USUs efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OSs.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Item 15. Forma de Pagamento do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) O pagamento será realizado mensalmente, considerando os valores previstos nas Ordens de Serviço (OSs) mensais ajustados pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços exigidos, conforme preconiza o modelo de remuneração adotado na presente contratação, qual seja, pagamento fixo mensal vinculado exclusivamente ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), estabelecidos no ANEXO VII deste Termo.</p> <p>II) Conforme previsto na portaria SGD/ME nº 6.432/2021, os serviços de contratação de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC tem como modelo de pagamento o Faturamento (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais ajustes do pagamento (AjusteNMS), previstos em decorrência ao não atendimento dos Níveis Mínimos de serviço (NMS) e/ou da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização à gestão contratual.</p> <p>III) O faturamento mensal será calculado de acordo com a fórmula descrita na Tabela 1.</p> <table><tr><th colspan="2">FÓRMULA PARA CÁLCULO DO AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL</th></tr><tr><td>FÓRMULA</td><td><math>Fm = VMS - Ajuste(NMS)</math></td></tr><tr><td>ONDE</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fm</b>: é o faturamento mensal a ser pago à contratada;</li><li>• <b>VMS</b>: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato e registrado na Ordem de Serviço Mensal (OS);</li><li>• <b>Ajuste(NMS)</b>: é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e da aplicação dos critérios de redução à remuneração (vide ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - NMS) .</li></ul></td></tr></table> <p>Tabela 19 - Fórmula para Cálculo do Ajuste no Pagamento Mensal</p>	FÓRMULA PARA CÁLCULO DO AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL		FÓRMULA	$Fm = VMS - Ajuste(NMS)$	ONDE	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fm</b>: é o faturamento mensal a ser pago à contratada;</li><li>• <b>VMS</b>: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato e registrado na Ordem de Serviço Mensal (OS);</li><li>• <b>Ajuste(NMS)</b>: é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e da aplicação dos critérios de redução à remuneração (vide ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - NMS) .</li></ul>
FÓRMULA PARA CÁLCULO DO AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL								
FÓRMULA	$Fm = VMS - Ajuste(NMS)$							
ONDE	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fm</b>: é o faturamento mensal a ser pago à contratada;</li><li>• <b>VMS</b>: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato e registrado na Ordem de Serviço Mensal (OS);</li><li>• <b>Ajuste(NMS)</b>: é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e da aplicação dos critérios de redução à remuneração (vide ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - NMS) .</li></ul>							

PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>IV) Todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estarão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou produtos entregues, de forma que a Contratante não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços.</p> <p>V) Os valores pactuados na Ordem de Serviço (OS) correspondem aos valores máximos a serem faturados, considerando a hipótese de atingimento de todas as metas, requisitos e exigências contratuais. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a Contratada supere as metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.</p> <p>VI) Com vistas a não comprometer a continuidade da contratação em decorrência da aplicação de sanções, foi estabelecida uma margem de tolerância suportável, na qual a glosa (ajuste no pagamento em função dos resultados dos NMS) a ser aplicada sobre o pagamento mensal não poderá ultrapassar o valor de 30% (trinta por cento) do valor total mensal, cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser debitado da fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato). A Contratante poderá ainda aplicar mensalmente e acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis.</p> <p>VII) A Contratada deverá apresentar relatórios de prestação dos serviços para o faturamento até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços e deverá conter dados dos serviços realizados no mês anterior, conforme conta no item 6.1.7 - Documentação Mínima Exigida deste Termo de Referência.</p> <p>VIII) A equipe de fiscalização será a responsável por assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato, bem como aferir os níveis de serviços executados, verificar e aprovar os Relatórios de Prestação dos Serviços entregues pela Contratada, documentando-os nos relatórios de acompanhamento e reportando-os ao gestor para fins de emissão dos termos de recebimento provisório e definitivo.</p> <p>IX) O Termo de Recebimento Definitivo (TRD) é o documento que apresenta a declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação e por este motivo a emissão da nota fiscal/fatura pela Contratada deverá ocorrer, obrigatoriamente, após o recebimento da autorização para o faturamento a ser emitida pelo gestor do contrato, resultante do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços a serem faturados.</p> <p>X) A entrega da nota fiscal/fatura à Contratante deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da autorização para o faturamento realizada pelo gestor do contrato.</p> <p>XI) A nota fiscal ou fatura deverá ser, obrigatoriamente, acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta <i>on-line</i> ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido</p>

PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.</p> <p>XII) Constatando-se, no SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.</p> <p>XIII) Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou de quaisquer documentos pertinentes à Contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.</p> <p>XIV) O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento da nota fiscal e/ou fatura, mediante ateste do gestor do contrato, sendo efetuada a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento a ser realizado, conforme determina a legislação vigente.</p> <p>XV) Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.</p> <p>XVI) O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) O prazo de validade;</li> <li>b) A data da emissão;</li> <li>c) Os dados do contrato e da Contratante;</li> <li>d) O período de prestação dos serviços;</li> <li>e) O valor a pagar; e</li> <li>f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.</li> </ul> <p>XVII) Será considerada a data do pagamento, o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.</p> <p>XVIII) Antes de cada pagamento a Contratada, será realizada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) para verificar as condições de habilitação exigidas no edital.</p> <p>XIX) Constatando-se, no SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, em que esse prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.</p> <p>XX) Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar</p>



PAGAMENTO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como análise de ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.</p> <p>XXI) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.</p> <p>XXII) Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.</p> <p>XXIII) Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize a sua situação no SICAF.</p> <p>XXIV) Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante, não será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente no SICAF.</p> <p>XXV) Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.</p> <p>XXVI) 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, mediante documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.</p> <p>XXVII) A documentação de cobrança não aceita pela Contratante será devolvida à Contratada para a devida correção com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização, quando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Caso a Contratada não faça as correções apontadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, incidirá nas sanções previstas no contrato; e</li> <li>b) A devolução da documentação de cobrança não aprovada pela Contratante não servirá de motivo para que a Contratada suspenda a execução dos serviços.</li> </ul> <p>XXVIII) Será efetuada a retenção ou a glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Não produziu os resultados acordados;</li> </ul>

| PAGAMENTO  
  |  
   
   |   
   |  |  |          |                 |       |  
   
   |
---
--
--
---|--|--|----------|-----------------|-------
--
--|
| MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME<br>(CONTRATO Nº 21/2017)   
  | MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC<br>(ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)   
   
   | MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME  
   |  |  |          |                 |       |  
   
   |
|  
  |  
   
   | <p>b) Deixou de executar as atividades contratadas ou não as executou com a qualidade mínima exigida; e</p> <p>c) Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço contratado ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.</p> <p>XXIX) As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não sejam de responsabilidade da Contratante, irão gerar descontos na fatura do mês corrente correspondente aos serviços não prestados proporcional ao tempo da sua não prestação.</p> <p>XXX) A Contratante sem prejuízo de exercer outras prerrogativas contratuais
poderá sustar o pagamento da fatura apresentada pela Contratada, no todo ou em parte, nos seguintes casos:</p> <p>a) Execução parcial ou defeituosa dos serviços;</p> <p>b) Existência de débito da Contratada para com a União quer proveniente da execução do presente contrato ou de obrigações ajustadas em outros contratos;</p> <p>c) Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a Contratada atenda à cláusula infringida; e</p> <p>d) Paralisação dos serviços por culpa da Contratada.</p> <p>XXXI) Nenhum pagamento será efetuado a Contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta.</p> <p>XXXII) Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da Fórmula explícita na Tabela 20.</p> |  |  |          |                 |       |  
   
   |
| <table><tr><th colspan="2">FÓRMULA PARA CÁLCULO DE EVENTUAIS ATRASOS DE PAGAMENTO</th></tr><tr><td>Fórmula:</td><td>EM = I x N x VP</td></tr><tr><td>Onde:</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>• EM = Encargos moratórios;</li><li>• N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;</li><li>• VP = Valor da parcela a ser paga.</li><li>• I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:<br/><div>I = (TX)    I = (6/100)/365
  
   </div></li></ul></td></tr></table> |  
   
   |   
   | FÓRMULA PARA CÁLCULO DE EVENTUAIS ATRASOS DE PAGAMENTO |  | Fórmula: | EM = I x N x VP | Onde: | <ul style="list-style-type: none"><li>• EM = Encargos moratórios;</li><li>• N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;</li><li>• VP = Valor da parcela a ser paga.</li><li>• I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:<br/><div>I = (TX)    I = (6/100)/365
  
   </div></li></ul> |
| FÓRMULA PARA CÁLCULO DE EVENTUAIS ATRASOS DE PAGAMENTO   
  |  
   
   |   
   |  |  |          |                 |       |  
   
   |
| Fórmula:   
  | EM = I x N x VP  
   
   |   
   |  |  |          |                 |       |  
   
   |
| Onde:  
  | <ul style="list-style-type: none"><li>• EM = Encargos moratórios;</li><li>• N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;</li><li>• VP = Valor da parcela a ser paga.</li><li>• I =
Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:<br/><div>I = (TX)    I = (6/100)/365
  
   </div></li></ul> |  
  |  |  |          |                 |       |   
   
  |

Tabela 92 (ANEXO VI) - Pagamento

## 9. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. A Tabela 93 (ANEXO VI) descreve a correlação entre a estimativa de preços da contratação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a estimar o preço da contratação para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO						
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME				
<p><b>ESTIMATIVA DE DESPESA</b></p> <p>I) Para estimar o valor global do presente Termo de Referência, a unidade competente deste Ministério realizou ampla pesquisa de mercado.</p> <p>II) O valor global estimado para a contratação dos serviços é de R\$ 8.373.853,20 (oito milhões trezentos e setenta e três mil oitocentos e cinquenta e três reais e vinte centavos) . Abaixo segue a tabela que compõe a média dos preços ofertados pela pesquisa de mercado.</p> <table><tr><td>ESTIMATIVA DE CONSUMO ANUAL DE USU's</td><td>CUSTO UNITÁRIO DA USU</td></tr><tr><td>439.341,72</td><td>R\$ 19,06</td></tr></table> <p>III) Os valores obtidos para composição desta estimativa foi resultado de pesquisa de mercado elaborada pela equipe de planejamento da contratação. Os procedimentos de realização desta pesquisa de preços, tal como o mapa comparativo de preços e o valor máximo do certame poderão ser obtidos no processo administrativo.</p>	ESTIMATIVA DE CONSUMO ANUAL DE USU's	CUSTO UNITÁRIO DA USU	439.341,72	R\$ 19,06	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>* Capítulo II - Da definição dos valores da contratação e item 10.8. Estimativa do Valor Mensal da Contratação do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) A estimativa do valor total da Contratação foi elaborada baseada nas definições das Portarias <a href="#">SGD/ME nº 6.432/2021</a> e <a href="#">SGD/ME nº 4.668</a>, da <a href="#">IN-SEGES nº 73/2020</a> e nas demais disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na <a href="#">IN-SGD/ME nº 01/2019</a>.</p> <p>II) Logo, conforme previsto nas Portarias supracitada, foram utilizados como base para a estimativa de preços os seguintes parâmetros:</p> <p>a) O quantitativo e o perfil profissional de cada Categoria de Serviço;</p> <p>b) O Mapa de Pesquisa Salarial de Referência;</p> <p>c) A Planilha Simplificada para a Estimativa do Valor Mensal do Serviço, sumarizada em um Fator-K máximo (único para todas as Categorias), padronizado pela SGD, qual seja, Fator-K= 2,35; e</p> <p>d) Outros itens de custos envolvidos não atrelados aos perfis, como <i>softwares</i>, licenças e outros, caso sejam necessários.</p> <p>III) Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serviu como insumo para obtenção do Valor de Referência da Contratação, não se caracterizando, nesse Modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.</p> <p>IV) Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis considerou não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.</p> <p>V) Por conseguinte, o quantitativo de perfis, os perfis profissionais delimitados e a pesquisa salarial dos profissionais culminaram na realização da estimativa de preços da Contratação pretendida pelo MME e na definição do Valor de Referência da Contratação, e serão utilizados, exclusivamente, na Fase de Planejamento da Contratação e para o apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.</p> <p>VI) A Tabela 14 (ANEXO I) apresenta a estimativa do valor total da Contratação, compreendendo as Categorias de Serviço a serem contratadas, com a delimitação dos perfis profissionais que as compõem e os seus respectivos quantitativos, que deverá ser efetivada por meio da modalidade de licitação denominada "Pregão", na forma "Eletrônica", do tipo "Menor Preço Global", com vistas à Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de atendimento a usuários e de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços</p>
ESTIMATIVA DE CONSUMO ANUAL DE USU's	CUSTO UNITÁRIO DA USU					
439.341,72	R\$ 19,06					

ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos <i>softwares</i> relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF.</p> <p>VII) Outrossim, o valor fixo mensal estimado do <b>Item 1 - Serviço de Atendimento a Usuários de TIC</b> é de <b>R\$ 95.728,42 (noventa e cinco mil e setecentos e vinte e oito reais e quarenta e dois centavos)</b>, que perfaz o valor anual estimado do <b>Item 1</b> de <b>R\$ 1.148.740,99 (um milhão e cento e quarenta e oito mil e setecentos e quarenta reais e noventa e nove centavos)</b> e o valor total estimado do <b>Item 1</b>, para 24 meses, de <b>R\$ 2.297.481,98 (dois milhões e duzentos e noventa e sete mil e quatrocentos e oitenta e um reais e noventa e oito centavos)</b>, enquanto o valor fixo mensal estimado do <b>Item 2 - Serviço de Operação de Infraestrutura de TIC</b> é de <b>R\$ 432.229,93 (quatrocentos e trinta e dois mil e duzentos e vinte e nove reais e noventa e três centavos)</b>, que perfaz o valor anual estimado do <b>Item 2</b> de <b>R\$ 5.186.759,19 (cinco milhões e cento e oitenta e seis mil e setecentos e cinquenta e nove reais e dezenove centavos)</b> e o valor total estimado do <b>Item 2</b>, para 24 meses, de <b>R\$ 10.373.518,37 (dez milhões e trezentos e setenta e três mil e quinhentos e dezoito reais e trinta e sete centavos)</b>.</p> <p>VIII) Portanto, o valor fixo mensal estimado (<b>Itens 1 e 2</b>) para a Contratação em tela é de <b>R\$ 527.958,35 (quinhentos e vinte e sete mil e novecentos e cinquenta e oito reais e trinta e cinco centavos)</b>, que perfaz o valor anual estimado (<b>Itens 1 e 2</b>) de <b>R\$ 6.335.500,18 (seis milhões e trezentos e trinta e cinco mil e quinhentos reais e dezoito centavos)</b> e o valor total para 24 meses (<b>Itens 1 e 2</b>), de <b>R\$ 12.671.000,35 (doze milhões e seiscentos e setenta e um mil reais e trinta e cinco centavos)</b>.</p>

Tabela 93 (ANEXO VI) - Estimativa de Preços da Contratação

**10. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

10.1. A Tabela 94 (ANEXO VI) descreve a correlação entre a adequação orçamentária e cronograma físico - financeiro do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer o cronograma físico - financeiro da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não consta nos <b>autos</b> do processo de contratação.	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*Itens 20.13. Adequação Orçamentária e 1.10 do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p>I) A Secretaria do Tesouro Nacional (STN) instituiu, a partir de 2018, o elemento de despesa 40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Pessoa Jurídica). As mudanças referem-se à exclusão do elemento 39 (Outros serviços de terceiros) para classificar as despesas de Tecnologia da Informação e Comunicação, as quais passaram a ser exclusivas do elemento 40.</p> <p>II) A Tabela 1 apresenta as naturezas de despesas explicitamente relacionadas a serviços de Operações de Infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, conforme Manual Siafi <i>Web</i>.</p>

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO																																																																					
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																																																																			
		<table><thead><tr><th colspan="2">NATUREZA DE DESPESA</th></tr><tr><th>Nº</th><th>DESCRIÇÃO DA NTUREZA DA DESPESA</th></tr></thead><tbody><tr><td>33904011</td><td>Suporte de Infraestrutura de TIC</td></tr><tr><td>33914011</td><td>Suporte de Infraestrutura de TIC</td></tr><tr><td>33904010</td><td>Suporte a Usuário de TIC</td></tr><tr><td>33914010</td><td>Suporte a Usuário de TIC</td></tr></tbody></table> <p>Tabela 19 - Descrição da Natureza da Despesa</p> <p>III) A adequação orçamentária contém a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento da Contratante, com indicação das fontes de recurso, conforme Tabela 2.</p> <table><thead><tr><th colspan="8">ESTIMATIVA DO IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO COM A FONTE DE RECURSOS</th></tr><tr><th>GRUPO</th><th>ITEM</th><th>SERVIÇO</th><th>NATUREZA DE DESPESA</th><th>VALOR MENSAL ESTIMADO (R\$)</th><th>VALOR ANUAL ESTIMADO (R\$)</th><th>VALOR TOTAL ESTIMADO (24 MESES) (R\$)</th><th>FONTE (PROGRAMA/AÇÃO)</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="2">01</td><td>01</td><td>Atendimento a Usuários de TIC</td><td>3.3.9.0.40.10</td><td>112.442,22</td><td>1.349.306,62</td><td>2.698.613,25</td><td rowspan="2">Fonte 0134032183 PTRES 091626 Ação 2000</td></tr><tr><td>02</td><td>Operação de Infraestrutura de TIC</td><td>3.3.9.0.40.11</td><td>456.810,94</td><td>5.481.731,23</td><td>10.963.462,46</td></tr></tbody></table> <p>Tabela 20 - Estimativa do Impacto Econômico-Financeiro com a Fonte de Recursos</p> <p>IV) O desembolso será realizado em parcelas mensais, com a primeira parcela a ser paga 30 (trinta) dias após a emissão da primeira Ordem de Serviço (OS)</p> <p>V) As despesas decorrentes da execução dos serviços serão custeadas mediante recursos consignados no Orçamento - Geral da União para o exercício de 2023.</p> <p><b>CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO - FINANCEIRO</b></p> <p>I) O Cronograma Físico - Financeiro contém o detalhamento das etapas ou fases da Solução de TIC contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe e a previsão de desembolso para estes.</p> <p>II) A implantação da Solução de TIC, Objeto deste Termo de Referência, deverá ser executada conforme os prazos previstos na tabela abaixo, de acordo com a necessidade da Contratante.</p> <p>III) A Tabela 3 descreve o Cronograma Físico - Financeira desta Contratação.</p> <table><thead><tr><th colspan="4">CRONOGRAMA FÍSICO - FINANCEIRO</th></tr><tr><th>ITEM</th><th>EVENTO</th><th>DATA DE ENTREGA</th><th>PERCENTUAL A SER PAGO</th></tr></thead><tbody><tr><td>I</td><td>Assinatura do Contrato</td><td>Dia D</td><td>0% (zero por cento)</td></tr><tr><td>II</td><td>Publicação da Portaria de Fiscalização do Contrato</td><td>Dia D0, sendo D0 conforme prazo de cada Contratante</td><td>0% (zero por cento)</td></tr><tr><td>III</td><td>Indicação de Preposto do contrato</td><td>Dia D1: D + até 10 (dez) dias</td><td>0% (zero por cento)</td></tr></tbody></table>						NATUREZA DE DESPESA		Nº	DESCRIÇÃO DA NTUREZA DA DESPESA	33904011	Suporte de Infraestrutura de TIC	33914011	Suporte de Infraestrutura de TIC	33904010	Suporte a Usuário de TIC	33914010	Suporte a Usuário de TIC	ESTIMATIVA DO IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO COM A FONTE DE RECURSOS								GRUPO	ITEM	SERVIÇO	NATUREZA DE DESPESA	VALOR MENSAL ESTIMADO (R\$)	VALOR ANUAL ESTIMADO (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (24 MESES) (R\$)	FONTE (PROGRAMA/AÇÃO)	01	01	Atendimento a Usuários de TIC	3.3.9.0.40.10	112.442,22	1.349.306,62	2.698.613,25	Fonte 0134032183 PTRES 091626 Ação 2000	02	Operação de Infraestrutura de TIC	3.3.9.0.40.11	456.810,94	5.481.731,23	10.963.462,46	CRONOGRAMA FÍSICO - FINANCEIRO				ITEM	EVENTO	DATA DE ENTREGA	PERCENTUAL A SER PAGO	I	Assinatura do Contrato	Dia D	0% (zero por cento)	II	Publicação da Portaria de Fiscalização do Contrato	Dia D0, sendo D0 conforme prazo de cada Contratante	0% (zero por cento)	III	Indicação de Preposto do contrato	Dia D1: D + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)
NATUREZA DE DESPESA																																																																					
Nº	DESCRIÇÃO DA NTUREZA DA DESPESA																																																																				
33904011	Suporte de Infraestrutura de TIC																																																																				
33914011	Suporte de Infraestrutura de TIC																																																																				
33904010	Suporte a Usuário de TIC																																																																				
33914010	Suporte a Usuário de TIC																																																																				
ESTIMATIVA DO IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO COM A FONTE DE RECURSOS																																																																					
GRUPO	ITEM	SERVIÇO	NATUREZA DE DESPESA	VALOR MENSAL ESTIMADO (R\$)	VALOR ANUAL ESTIMADO (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (24 MESES) (R\$)	FONTE (PROGRAMA/AÇÃO)																																																														
01	01	Atendimento a Usuários de TIC	3.3.9.0.40.10	112.442,22	1.349.306,62	2.698.613,25	Fonte 0134032183 PTRES 091626 Ação 2000																																																														
	02	Operação de Infraestrutura de TIC	3.3.9.0.40.11	456.810,94	5.481.731,23	10.963.462,46																																																															
CRONOGRAMA FÍSICO - FINANCEIRO																																																																					
ITEM	EVENTO	DATA DE ENTREGA	PERCENTUAL A SER PAGO																																																																		
I	Assinatura do Contrato	Dia D	0% (zero por cento)																																																																		
II	Publicação da Portaria de Fiscalização do Contrato	Dia D0, sendo D0 conforme prazo de cada Contratante	0% (zero por cento)																																																																		
III	Indicação de Preposto do contrato	Dia D1: D + até 10 (dez) dias	0% (zero por cento)																																																																		

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO				
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME		
		IV	Reunião Inicial	Dia D2: Dia D0 + até 10 (dez) dias 0% (zero por cento)
		V	Assinatura da Ata da Reunião Inicial pelos representantes da Contratante e da Contratada	Dia D3: Dia D2 + até 10 (dez) dias 0% (zero por cento)
		VI	Emissão da Ordem de Serviço (OS) para formalizar o início da prestação dos serviços contratados	Dia D4: Dia D0 + até 10 (dez) dias 0% (zero por cento)
		VII	Assinatura e entrega, por parte da Contratada, dos Termos e documentos descritos no Termo de Referência (TR)	Dia D5: Dia D + até 20 (vinte) dias 0% (zero por cento)
		VIII	Emissão do Termo de Aceite, por parte da Contratante, referente à completa entrega dos Termos e documentos descritos no TR	Dia D6: Dia D5 + até 10 (dez) dias 0% (zero por cento)
		IX	Envio mensal do relatório de prestação dos serviços contendo dados dos serviços realizados no mês anterior	Dia D7: Até o 5º dia útil de cada mês 0% (zero por cento)
		X	Emissão do termo de Recebimento Provisório - TRP para prestação do serviço contratado (mensal)	Dia D8: Dia D7 + até 10 (dez) dias 0% (zero por cento)
		XI	Emissão do termo de Recebimento Definitivo - TRD para prestação do serviço contratado (mensal)	Dia D9: Dia D8 + até 15 (quinze) dias 0% (zero por cento)
		XII	Autorização para o faturamento por parte do Gestor do Contrato	Dia D10: Dia D9 + até 5 (cinco) dias 0% (zero por cento)
		XIII	Entrega da nota fiscal/fatura à Contratante pela Contratada	Dia D11: Dia D10 + até 10 (dez) dias 0% (zero por cento)
		XIV	Pagamento dos serviços prestados e recebidos no TRD (mensal)	Dia D12: Dia D11 + até 30 (trinta) dias 100% (cem por cento) do valor mensal do serviço contratado, exceto quando houver aplicações das penalidades previstas.)
<p align="center"><b>Tabela 25 - Cronograma Físico - Financeiro</b></p> <p>IV) O pagamento será realizado em parcelas fixas mensais, após a entrega e a validação dos serviços contratados.</p> <p>V) No caso do prazo estabelecido no Cronograma Físico - Financeiro da presente Contratação, estes serão contados os dias como dias corridos.</p>				

Tabela 94 (ANEXO VI) - Adequação Orçamentária e Cronograma Físico - Financeiro

**11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

11.1. A Tabela 95 (ANEXO VI) descreve a correlação entre a vigência do contrato do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir a duração do contrato da nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

VIGÊNCIA DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) O Contrato deverá ter vigência iniciando-se na data de sua assinatura com duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, em conformidade com o disposto no Art. 57, da Lei nº.8.666/1993.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Itens 9.3. Definição para Vigência do Contrato e 20.18. Vigência do Contrato do Anexo I da citada Portaria.	I) Em função da natureza do Objeto, o contrato terá vigência mínima de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, nos termos da lei, desde demonstre vantajosidade econômica para a Administração.  II) Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011 da Advocacia - Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 (doze) meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, em que, excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, desde que fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a Administração.  III) O "Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto descrevendo que em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (como a contratação de <i>service desk</i> ), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (dois ou três anos), bem como a possibilidade de prorrogações anuais.  IV) A motivação para a definição desse prazo de vigência contratual deve-se ao fato que a presente Contratação: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possui um modelo com complexidade elevada, demandando da Contratada um período de imersão na Contratante, com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços;</li> <li>• Requer um dimensionamento adequado da vigência contratual, já que necessita de um tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da Contratante;</li> <li>• Apresenta complexidade técnica e logística; e</li> <li>• Deve levar em consideração a necessidade de adequação dos recursos humanos e tecnológicos, procedimentos e processos à execução dos serviços, assegurando a estabilidade mínima necessária para que a Contratada execute adequadamente os serviços esperados.</li> </ul> V) As renovações contratuais serão de 12 (doze) meses, admitindo-se prorrogações, limitado a 60 (sessenta) meses,

VIGÊNCIA DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.</p> <p>VI) A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da Contratação.</p>

Tabela 95 (ANEXO VI) - Da vigência do Contrato

## 12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. A Tabela 96 (ANEXO VI) descreve a correlação entre o reajuste de preços do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer o reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

REAJUSTE DE PREÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) O valor deste Contrato será reajustado pelo IPCA, mediante solicitação da Contratada, observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta apresentada quando do processo licitatório, e nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.</p> <p>II) Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.</p> <p>III) Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) Os preços dos itens são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.</p> <p>II) Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), instituído pela Portaria GM/MP nº 424/2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.</p> <p>III) Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.</p> <p>IV) No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente, tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.</p> <p>V) Nas aferições finais, o índice utilizado para o reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.</p> <p>VI) Caso o índice estabelecido para o reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.</p> <p>VII) Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para o</p>



REAJUSTE DE PREÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.</p> <p>VIII) Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.</p>

Tabela 96 (ANEXO VI) - Reajuste de Preços

### 13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

#### 13.1. DO REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

13.1.1. A Tabela 97 (ANEXO VI) descreve a correlação entre o regime, o tipo e a modalidade da licitação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo definir, consolidar e estabelecer o regime, o tipo e a modalidade de licitação da Contratação de Serviços de TIC do MME.

REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p><b>MODALIDADE DE LICITAÇÃO</b></p> <p>I) Este Termo de Referência foi elaborado de acordo com a normativa legal, que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública. Há de se citar, em especial, que o objeto deste Termo de Referência caracteriza-se como “bem comum”, atendendo ao conceito de serviço comum, por ser prestado por uma grande quantidade de fornecedores, equiparados em qualidade e preços, ademais, seus padrões de desempenho e qualidade ensejam definições objetivas de produtos desejado e caracterizam-se serviços de “prateleira”, razão pelo qual deve ser enquadrado na modalidade licitatória denominada Pregão. Da mesma forma nos orienta o professor Segundo Marçal Justen Filho:</p> <p>“...a interpretação do conceito de “bem ou serviço comum” deve fazer-se em função das exigências do interesse público e das peculiaridades procedimentais do próprio pregão. A natureza do pregão deve ser considerada para determinar o próprio conceito de “bem ou serviço comum”.</p> <p>II) Assim, entende-se que deverá ser processada a modalidade licitatória de Pregão, a ser realizado de forma Eletrônica com vistas a obter a melhor proposta para a Administração Pública.</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>* Item 20.16.1. do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p><b>REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO</b></p> <p>I) O Objeto deste Termo de Referência se caracteriza como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para a Contratante, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços poderá implicar prejuízos às atividades da Contratante.</p> <p>II) Nos termos do art. 15 da Instrução Normativa Seges/MPDG nº 05/2017:</p> <p>“os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.</p> <p>III) Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019 e o art. 14 da Instrução Normativa Seges/MPDG nº 05/2017 e com o Subitem 11.1.5 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, o objeto pretendido enquadra-se como serviço comum por apresentar, independentemente de sua complexidade, padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais no mercado.</p> <p>IV) Os serviços serão prestados sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do art. 17 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, uma vez que a Contratada poderá compartilhar os recursos humanos para a execução simultânea de outros contratos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Contratante, vedando-se qualquer</p>

REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, pois constitui-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas no plano de cargos da Contratante.</p> <p>V) Considerando a forma de pagamento prevista nesta Contratação, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que, os custos finais dos serviços para o contrato são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais.</p> <p>VI) A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de empreitada por preço global, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, em que se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas, conforme Item 11.37.1 da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.</p> <p>VII) Considerando, ainda, as características do objeto cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade Pregão, do tipo Menor Preço, na forma eletrônica.</p> <p>VIII) A Licitante deverá oferecer lance para todos os itens que compõem o grupo único durante o certame.</p>

Tabela 97 (ANEXO VI) - Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

### 13.2. DA JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

13.2.1. A Tabela 98 (ANEXO VI) descreve a correlação entre a justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a estabelecer o direito e a margens de preferência em observação à aplicabilidade do Decreto nº 7.174, de 2010, e Lei Complementar nº 123, de 2006 para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não consta nos autos do processo de contratação.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p>I) As microempresas e empresas de pequeno porte, que se beneficiarem do regime diferenciado e favorecido concedido pela Lei Complementar nº 123 de 2006, artigos 42 ao 49, por ocasião da participação neste certame licitatório, deverão apresentar toda a documentação exigida para a habilitação, inclusive para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresente alguma restrição.</p> <p>II) Por se tratar de aquisição de bens/serviços de informática, será igualmente concedido direito à preferência de contratação, se aplicável, para:</p> <p>a) Fornecedores de bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o</p>

JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;</p> <p>b) Fornecedores de bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e</p> <p>c) Fornecedores de bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.</p>

Tabela 98 (ANEXO VI) - Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

### 13.3. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

13.3.1. A Tabela 99 (ANEXO VI) descreve a correlação entre os critérios de qualificação técnica para a habilitação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer os critérios de qualificação técnica para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p><b>1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA</b></p> <p>I) Sobre esse tema também trata o Acórdão 1214 - Plenário/2013, item 112 a 114, quando estabelece que a Administração Pública Federal deve adaptar-se as condições que lhe sejam mais favoráveis para obter serviços com qualidade em harmonia com a realidade do mercado. Sob este direcionamento este TR foi orientado para contratar serviços especialistas e não a administração de mão-de-obra.</p> <p>II) Por esta lógica é que serão exigidos níveis de serviços de alta performance, a serem remunerados pelo que for efetivamente entregue, observados rigorosos padrões de qualidade, novamente o que se espera é que o fornecedor seja capaz de entregar o resultado final e não os meios para obter este resultado, logo, a requisição de capacidade técnica a ser comprovada por meio de atestados deverá assegurar tal finalidade. Razão pela qual serão adotados criteriosos requisitos de capacidade técnica, cuidados para promover a competitividade sem que haja perda de sua finalidade.</p> <p>III) Nesse sentido as exigências de qualificação postas neste Termo de Referência são essenciais para verificação das condições de qualificação técnica e experiência necessária para a execução do objeto Contratado, não tendo como finalidade restringir competição e a pluralidade de fornecedores, mas muito pelo contrário, objetiva-se garantir a qualidade dos serviços a serem prestados e a efetiva experiência da Licitante na execução de serviços.</p> <p>IV) Finalmente, cabe ressaltar que os quantitativos abaixo respeitam os limites orientados pelo mesmo Acórdão, bem como, será permitido o somatório de atestados para comprovação das qualificações técnicas exigidas.</p> <p>V) Com efeito, para habilitação técnica a Licitante deverá apresentar Cópia Autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que</p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>* Item 20.16. Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor do Anexo I da citada Portaria.</p>	<p><b>CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO</b></p> <p>I) Será requerida das empresas Licitantes, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o Objeto deste Termo de Referência, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:</p> <p>a) Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, conforme disposto no item 12.3.3 deste Termo de Referência;</p> <p>b) Apresentação de Proposta de Preços, conforme disposto no item 12.3.4 deste Termo de Referência; e</p> <p>c) Apresentação de Declaração de realização de Vistoria Técnica ou Declaração de Recusa de Vistoria, conforme disposto no item 4.30 deste Termo de Referência.</p> <p>II) É facultado à Contratante a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela Contratada constantes de sua comprovação de capacidade técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos apresentados.</p> <p><b>1. Do Atestado de Capacidade Técnica</b></p> <p>III) A Licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, na qual se comprove a execução de serviços (já executados ou em execução) em características e</p>

CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>comprove(m) a aptidão da Licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, conforme exigências abaixo relacionadas e artefatos indicados:</p> <p>1) Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), que comprovem a execução de serviços nas características, quantidades e prazos, abaixo relacionados (no caso de comprovação por mais de um atestado, os atestados deverão cobrir o tempo mínimo, exigido para atendimento aos quantitativos mínimos obrigatórios, de forma concomitante);</p> <p>2) Comprovação de experiência de 12 (doze) meses, na execução de serviços técnicos especializados aplicáveis à administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoração e suporte de primeiro, segundo e terceiro nível (incluindo: instalação e configuração de componentes de <i>hardware</i> e <i>software</i>; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de itens de configuração; e estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as características qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:</p> <p>a) Serviço de diretório composto por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia <i>Microsoft Active Directory</i> (AD), baseado em servidores de <i>AD Windows Server 2008 R2</i>, ou versão superior, com pelo menos 1.000 (um mil) objetos do tipo “usuários” no domínio;</p> <p>b) Pelo menos 2 (duas) redes locais distribuídas em áreas geograficamente distintas, interligadas por meio de link de telecomunicação de dados privativo ou VPN (<i>virtual private network</i>) implementada sobre a Internet;</p> <p>c) 26 (vinte e seis) servidores físicos, baseados em processadores Intel compatíveis, executando minimamente 1 (um) dos seguintes sistemas operacionais: <i>Microsoft Windows Server</i>, versões 2003, 2008, 2008 R2 e 2012, <i>Linux</i>, distribuições CentOS 6.4 ou superior e <i>RedHat Enterprise</i> 5.4 ou superior;</p> <p>d) 1 (um) servidor físico, do tipo “blade”, composto por pelo menos 12 (doze) lâminas;</p> <p>e) 30 (trinta) servidores de virtualização, implementados em arranjos de clusterização que disponibilizem alta disponibilidade, baseados minimamente em serviços de virtualização <i>Microsoft Hyper-V</i> 2008 ou superior, suportando pelo menos 100 (cem) servidores virtuais baseados em processadores Intel compatíveis, executando pelo menos dois dos seguintes sistemas operacionais: <i>Microsoft Windows Server</i>, versões 2000, 2003, 2008, 2008 R2 ou 2012, <i>Linux</i>, distribuições Debian, CentOS ou RedHat;</p>		<p>quantidades compatíveis com o Objeto deste Termo de Referência.</p> <p>IV) Entende-se como objeto similar os serviços de Operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que guardem relação com as atividades descritas neste Termo de Referência, em ambientes compatíveis com o existente na Contratante (Parque Tecnológico), por prazo não inferior a 12 (doze) meses.</p> <p>V) A empresa deverá, nos termos do art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da Licitante, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa Licitante executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao Objeto desta Contratação, nos termos da Lei. Para fins da comprovação de que trata este Subitem, os atestados deverão constar serviços executados com as seguintes características mínimas:</p> <p>a) Operação de processos de Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas, Mudanças e de Configuração de acordo com as boas práticas contidas na biblioteca <i>ITIL</i>, sendo no mínimo 512 (quinhentos e doze) atendimentos mensais prestados;</p> <p>b) Implantação, operação e monitoramento de serviços de TIC por meio de NOC (<i>Network Operation Center</i>), utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TIC e soluções de performance de aplicações;</p> <p>c) Implantação, operação e monitoramento de serviços de TIC por meio de SOC (<i>Security Operation Center</i>), utilizando soluções de monitoramento e correlação de eventos;</p> <p>d) Garantia de disponibilidade de sistemas críticos não inferior a 97% (noventa e sete por cento) em um período de 12 meses;</p> <p>e) Administração, configuração e sustentação em SGBD - Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados <i>MSSQL Server</i> 2012 ou superior;</p> <p>f) Administração, configuração e sustentação em <i>Microsoft Exchange</i> em ambiente híbrido com, no mínimo 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) caixas postais;</p>

CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>f) 1 (um) <i>hardware</i> de armazenamento de dados corporativo, do tipo <i>storage</i>, de fabricação NetApp, modelo FAS 2050 ou modelo mais recente ou superior, totalizando 90 (noventa) <i>Tera Bytes</i> de capacidade bruta, com implementação de alta disponibilidade;</p> <p>g) 1 (uma) unidade de <i>hardware</i> de <i>backup</i>, configurado com 12 (doze) unidades de fita LTO-4 (ou superior);</p> <p>h) 1.000 (um mil) estações de trabalho, do tipo “<i>desktop</i>” e “<i>notebook</i>”, executando o sistema operacional <i>Microsoft Windows</i>, versões XP, Vista, 7 e 8/8.1 e executando os seguintes aplicativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 750 (setecentos e cinquenta) licenças de MS Office, incluindo MS Word, MS Excel, MS PowerPoint e MS Outlook (versões 2010 ou superiores);</li> <li>• MS Project Professional 2010 ou superior (qualquer quantidade);</li> <li>• MS Visio Professional 2010 ou superior (qualquer quantidade);</li> </ul> <p>i) Soluções de correio eletrônico baseadas em MS Exchange Server, versões 2007 e 2010 (ou superior), implementadas em clusterização de alta disponibilidade, suportando pelo menos 1000 (um mil) caixas postais;</p> <p>j) Solução de comunicação instantânea, baseada em MS Lync Server, versão 2010 (ou superior), Front End com 3 nós em balanceamento de carga via DNS (<i>round robin</i>), um Microsoft Office Web App e dois Edges também com balanceamento de cargas em via DNS (<i>round robin</i>), suportando pelo menos 1000 clientes para <i>desktop</i> e 85 clientes para <i>mobile</i>;</p> <p>k) Solução de portais WEB, baseada no produto Microsoft Sharepoint Server, versão 2010 (ou superior) e IIS 7 ou superior;</p> <p>l) 12 (doze) servidores de banco de dados, executando obrigatoriamente pelo menos um de cada Sistema Gerenciador de Banco de Dados apresentados a seguir: MS SQL Server, versão 2008 ou superior, Oracle 11G ou superior; PostGre SQL 8.2.3 ou superior e MySQL 4.5 ou superior, suportando minimamente 12 (doze) instâncias/bancos;</p> <p>m) Solução de gerenciamento integrado de ambiente, baseada na suíte de produtos Microsoft System Center, incluindo Configuration Manager, Operations Manager, Services Manager e Virtual Machine Manager, versão 2007 (ou superior);</p> <p>n) Soluções de Firewall baseadas nos produtos Checkpoint e PF Sense;</p> <p>o) Solução de antivírus corporativa, para servidores, baseada no produto Symantec Endpoint Protection 12.1;</p> <p>p) Implantação de Central de Serviços aderente ao modelo de prestação de serviços de TIC baseada em entrega de serviços;</p>		<p>g) Administração, configuração e sustentação a servidores, operando em ambiente computacional virtualizado por meio de VMWare VCenter, constituído de, no mínimo, 89 (oitenta e nove) servidores de rede virtuais suportados pela plataforma;</p> <p>h) Administração, configuração e sustentação a redes em ambiente computacional constituído de switches core em alta disponibilidade, com no mínimo 10 (dez) Gbps;</p> <p>i) Administração, configuração e sustentação de solução de armazenamento, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage), composta por Solução de Armazenamento Corporativa (Storage) com capacidade total mínima de armazenamento de 175 (cento e setenta e cinco) TB ), com implementação de políticas de backup e restore;</p> <p>j) 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 e Next Generation Firewall (NGFW) baseado em hardware;</p> <p>k) Tratamento de incidentes de Segurança da Informação; e</p> <p>l) Gerenciamento de projetos, seguindo as boas práticas de modelos de referência como PMBOK, MGP-SISP, entre outros.</p> <p>V) Deverá ser entregue uma lista de verificação (<i>checklist</i>) relacionando os documentos apresentados com os requisitos de qualificação técnica.</p> <p>VI) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN Seges/MPDG nº 5/2017.</p> <p>VII) Poderá ser apresentado mais de um atestado relativamente ao mesmo quesito de capacidade técnica, quando estes forem necessários para a efetiva comprovação da aptidão solicitada.</p> <p>VIII) A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, tais como cópia do contrato que deu suporte a contratação, endereço atual da Contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VIIA da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.</p> <p>IX) No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão admitidos aqueles de empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da Licitante</p>

CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>q) Solução de servidor de impressão, baseada em <i>MS Windows Server</i>, com suporte a pelo menos 50 (cinquenta) impressoras corporativas de rede.</p> <p>VIII) Comprovar experiência nos serviços de suporte técnico e atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço descritos neste documento, com base em processos de Gerenciamento de Serviços de TI e procedimentos relacionados as melhores práticas do mercado aderentes a metodologia <i>ITIL</i> para gerencia de configuração, de problemas, de mudanças e de liberação, com volume médio mensal no mínimo de 1.000 (um mil) chamados de incidentes e serviços, abrangendo mais de 1.000 (um mil) usuários, e suporte e configuração de, no mínimo, 1.000 (um mil) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows e Linux.</p> <p>IX) Comprovação de experiência de execução de serviços caracterizados como projetos, bem como gestão de projetos, executados e geridos sob a Metodologia de Gestão de Projetos proposta pela Secretaria de Administração de Recursos de Informação e Informática (MGP-SISP), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), em infraestrutura de TI com pelo menos, 1.000 (um mil) estações de trabalho, entre <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>, e 100 (cem) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) as atividades abaixo relacionadas:</p> <p>a) Estudo, Análise, proposta, implementação, execução e acompanhamento de atualização/migração de serviços de diretório, baseados em <i>Microsoft Active Directory</i>, de versão 2003 (ou superior) para a versão 2008 R2 (ou superior);</p> <p>b) Estudo, análise, proposta, implementação, execução e acompanhamento de atualização de <i>softwares</i> básicos servidores, incluindo bancos de dados <i>Microsoft SQL Server</i> e <i>Microsoft Exchange Server</i>, da versão 2007 para a versão 2013;</p> <p>c) Estudo, análise, proposta, implementação, execução e acompanhamento de criação/disponibilização de ambientes de produção, com características de alta disponibilidade, para sistemas de informação; e</p> <p>d) Estudo, análise, proposta, implementação, execução e acompanhamento de servidor de arquivos corporativo, baseado em protocolo de acesso CIFS (<i>Common Internet File System</i>), implementado em <i>hardware</i> do tipo <i>storage</i>, integrado ao serviço de diretório <i>Microsoft Active Directory</i>, com características de alta disponibilidade.</p> <p><b>OBS:</b> Para a comprovação deste item, além dos atestados ou declarações de capacidade técnica, deverão ser apresentados ainda os artefatos resultantes dos projetos executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir.</p>		<p>proponente, assim consideradas as empresas controladas ou controladoras desta, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.</p> <p>X) As Licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que a Contratante, por meio de servidores designados para este fim, se reserva o direito de diligenciar com a pessoa jurídica que emitiu o Atestado de Capacidade Técnica, com vistas à comprovação das informações prestadas.</p> <p>XI) A área técnica da Contratante poderá realizar diligência, a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s) pela Licitante vencedora do certame, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que a prestação de serviços apresentados no atestado foram executados.</p>
ARTEFATOS	DESCRIÇÃO	



## CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME  
(CONTRATO Nº 21/2017)

TAP	Termo de Abertura de Projeto
PGP	Plano de Gerenciamento de Projeto
RAP	Relatório de Acompanhamento de Projeto
FSM	Formulário de Solicitação de Mudanças
TRPS	Termos de Recebimento de Produto/Serviço
TEP	Termo de Encerramento de Projeto

X) Comprovação de experiência na execução de serviços de suporte à implementação e suporte on-site em produtos da plataforma Microsoft que compõem a infraestrutura de TI do Contratante, com transferência de conhecimento e aplicação de procedimentos de melhoria, em ambiente com pelo menos, 1.000 (um mil) estações de trabalho, entre desktops e notebooks, e 100 (cem) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo as atividades detalhadas a seguir:

- a) Suporte técnico on-site a produtos *Microsoft* para ambientes de rede corporativa; e
- b) Suporte a implementação de produtos *Microsoft* para ambiente de rede corporativa, por meio da implantação, instalação e configuração de produtos da plataforma *Microsoft*.

**OBS:** Para os serviços suporte à implementação e suporte on-site em produtos da plataforma *Microsoft*, além dos atestados de capacidade técnica, deverão ser apresentados ainda os artefatos resultantes dos serviços executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir.

ARTEFATOS	DESCRIÇÃO
Documento de Declaração de Trabalho	Especificação de escopo, premissas, restrições e esforço para a realização do trabalho
Documento de Visão e Escopo	Metas, objetivos, premissas e restrições da solução definidos e validados
Documento de Especificação Funcional	Descrição das funcionalidades da solução a serem desenvolvidas
Plano de Arquitetura	Descrição da arquitetura técnica da solução a ser implementada
Guia de Implantação	Guia de implantação da solução desenvolvida/implementada, descrevendo requisitos de arquitetura e procedimentos de configuração
Termo de Aceite	Solução completamente implantada e ativa em ambiente de produção. Solução e ambiente estabilizados. Termo de Aceite das atividades da fase aprovado

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC  
(ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)

## MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME

CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>XI) Comprovação de experiência na execução de implantação de contratos baseados em entrega de serviços, contabilizados em unidades de serviço, devendo ser comprovada a experiência nas atividades de:</p> <p>a) Análise técnica de base de dados histórica de atendimentos efetuados, com a geração de relatórios para subsidiar o desenvolvimento e a implantação de processos de serviços de sustentação e melhoria de infraestrutura de TI;</p> <p>b) Modelagem, desenvolvimento, estruturação, implantação e manutenção de catálogos de serviços baseado na interpretação de base de dados histórica de atendimentos e necessidades de TIC alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e necessidades negociais alinhadas ao Planejamento Estratégico do Órgão;</p> <p>c) Modelagem, desenvolvimento, estruturação, implantação e manutenção de Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB - <i>Configuration Management Database</i>) dos recursos computacionais, físicos e lógicos, constantes da infraestrutura de TI do Órgão; e</p> <p>d) Modelagem, desenvolvimento, estruturação, implantação e manutenção de processos para o tratamento de solicitações de serviços e gerenciamento de incidentes, baseados às melhores práticas de mercado, <i>ITIL V3</i>, compatível com o modelo baseado em entrega de serviços.</p> <p>XII) A empresa deverá comprovar, por meio de atestados de capacidade técnica e apresentação de artefatos gerados durante a execução dos serviços, devidamente assinado pelos respectivos fiscais de contrato, que a execução das atividades acima elencadas foi feita em conformidade com as boas práticas previstas e descritas na <i>ITIL</i>, versão 3.</p> <p>XIII) Comprovar a capacidade de planejamento e cumprimento de prazo de 3 meses para a implantação do contrato de serviços em conformidade a IN04, por meio de cronograma de execução e artefatos que comprove a excelência da implantação contratual.</p> <p>XIV) Comprovar a capacidade de execução da implantação contratual de forma concomitante ao atendimento das demandas (atendimentos, tratamentos de incidentes e problemas, execução de atividades rotineiras, disponibilidade, etc.).</p> <p>XV) Comprovar a Customização e implantação de solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (<i>Information Technology Service Manager - ITSM</i>), em conformidade com os processos estabelecidos.</p> <p>XVI) Comprovação de experiência na transferência de conhecimentos, operacionalizada por meio de solução de teleconferência para estabelecimento de salas de aula/ambientes virtuais, com laboratório de atividades em nuvem, com as características abaixo relacionadas:</p> <p>a) Instruções e credenciais de acesso ao ambiente de transferência disponibilizadas, de forma individualizada aos participantes receptores, pelo endereço de e-mail fornecido pelo contratante;</p>		



CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>b) Transferência de conhecimento, remota e simultânea, a participantes receptores fisicamente localizados em pontos distintos, em tempo real;</p> <p>c) Proporcionada a interação, em tempo real, entre os participantes receptores e o ministrante da transferência de conhecimento, em todos os cenários previstos (ministrante presencial e participantes remotos, ministrante remoto e participantes remotos, ministrante remoto e participantes presenciais);</p> <p>d) Ministrante com capacidade para prestar suporte/apoio aos participantes receptores durante os laboratórios por meio de acesso remoto à estação de trabalho destes;</p> <p>e) Todos os requisitos de laboratório disponibilizados aos participantes receptores em todos os cenários descritos acima (por exemplo: laboratórios exigidos por treinamentos oficiais Microsoft, dentre outros);</p> <p>f) Ambiente de laboratório acessível ao participante receptor durante toda a vigência do cronograma de transferência de conhecimento, independente dos horários pré-estabelecidos para a interação direta entre ministrante e participantes receptores;</p> <p>g) Interação de áudio/visual, em tempo real, entre ministrante e participante receptor;</p> <p>h) Compartilhamento de informações entre ministrante e participantes receptores a partir de seus respectivos ambientes;</p> <p>i) Quando recursos específicos não forem exigidos, a solução deve permitir aos participantes receptores participarem do processo a partir de dispositivos móveis (<i>tablets, smartphones e notebooks</i>).</p> <p><b>DO TESTE DE BANCADA</b></p> <p>I) A Contratante realizará procedimentos de avaliação da capacidade técnica/operacional - Teste de Bancada, conforme estabelecido no Anexo VII - Teste de Bancada.</p> <p>II) A Contratante realizará diligências objetivando comprovar a veracidade das informações prestadas pela Licitante. Caso fique caracterizada o uso indevido de documentos probatórios da capacidade jurídica, econômico-financeira e técnica da Licitante, ficará impedida de licitar e contratar com a União, e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até dois (02) anos, sujeitando-se às penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei.</p> <p>II) A Licitante deverá indicar os locais da prestação de serviços para a realização de diligência.</p>		

Tabela 99 (ANEXO VI) - Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

**13.4. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

13.4.1. A Tabela 100 (ANEXO VI) descreve a correlação entre a proposta de preços do Modelo de Contratação de Serviços de TIC atual do MME e o Modelo de Contratação de Serviços de TIC estabelecido nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, de modo a definir, consolidar e/ou estabelecer os critérios para formatação da proposta de preços para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

PROPOSTA DE PREÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) A proposta de preço correspondente ao valor do lance vencedor, a ser apresentada pela licitante vencedora do certame, deverá seguir a forma definida no Termo de Referência, observando o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ser emitida em 1 (uma) via, rubricada e assinada, por representante legal da licitante, onde deve constar o número de páginas da proposta (Anexo - X);</li> <li>b) O valor unitário e total das USUs e o valor global, não constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital;</li> <li>c) Conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão;</li> <li>d) Declaração expressa de estarem inclusos nos preços cotados todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e/ou indiretas referentes a Contratação;</li> <li>e) Especificar a razão social, o CNPJ, colocando o número do Edital de licitação, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, etc., bem como o número de sua conta corrente, o nome e código do Banco e a respectiva Agência para efeito de pagamentos dos serviços; e</li> <li>f) Especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o Contrato, detalhando nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato.</li> </ul> <p>II) Em atendimento as orientações dos órgãos de controle no sentido de que se adotem medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela licitante vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deve ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas:</p> <p>III) A proposta de preço correspondente ao valor do lance vencedor, a ser apresentada pela Licitante vencedora do certame, deverá seguir a forma definida no Termo de Referência, observando o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ser emitida em 1 (uma) via, rubricada e assinada, por representante legal da licitante, onde deve constar o número de páginas da proposta (Anexo - X);</li> <li>b)) O valor unitário e total das USUs e o valor global, não constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital.</li> <li>c) Conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.</li> <li>d) Declaração expressa de estarem inclusos nos preços cotados todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e/ou indiretas referentes a Contratação.</li> <li>e) Especificar a razão social, o CNPJ, colocando o número do Edital de licitação, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do</li> </ul>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) O modelo de Proposta de Preços e a Planilha de Custos e Formação de Preços, que constam nos Anexo X e XI deste Termo, são importantes ferramentas que contribuem para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.</p> <p>II) Na fase de aceitação da proposta, a Licitante deverá apresentar Planilhas de Custos e Formação de Preços de Profissionais compatíveis com os perfis exigidos neste Termo de Referência, Anexos I e III, com o objetivo de demonstrar a exequibilidade do Fator-K referente ao lance concedido na licitação.</p> <p>III) Conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, as Planilhas de Custos e Formação de Preços deverão ser elaboradas para cada item, conforme estrutura mínima descrita no Anexo X.</p> <p>IV) A Licitante deverá apresentar uma planilha separada para cada perfil profissional, conforme respectivas Categoria de Serviço, de acordo com Anexos I, III e V. Serão aceitos perfis profissionais diferentes, mas que correspondam aos serviços contratados, bem como às exigências de formação, em conformidade Anexo V.</p> <p>V) Se houver indícios de que as Propostas de Preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à Contratante, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às estas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da Contratante a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração de exequibilidade seja insuficiente, a Contratante poderá adotar os procedimentos previstos no Anexo II da IN SLTI/MPOG nº 05/2017.</p> <p>VI) A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao Objetivo da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do Art. 57 da Lei nº 8.666/1993.</p>

PROPOSTA DE PREÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>telefone, etc., bem como o número de sua conta corrente, o nome e código do Banco e a respectiva Agência para efeito de pagamentos dos serviços.</p> <p>f) Especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o Contrato, detalhando nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato.</p> <p>IV) Em atendimento as orientações dos órgãos de controle no sentido de que se adotem medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela licitante vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deve ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas;</p> <p>V) A proposta apresentada, em nenhuma hipótese, poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, quanto ao preço, prazo ou qualquer condição que importe em modificação dos seus termos originais, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação e às propostas, exceto a promoção de diligências consideradas necessárias pela comissão de licitação para esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório.</p> <p>VI) Nesta etapa o Pregoeiro poderá requerer juntamente com a proposta comercial os documentos de habilitação jurídica, econômico-financeira e técnica.</p>		

Tabela 100 (ANEXO VI) - Da Proposta de Preços

## 14. DOS ANEXOS

14.1. As tabelas 101 a 110 deste ANEXO IV explicita a correlação entre os principais conteúdos constantes nos Anexos da Contratação Objeto do Contrato nº 21/2017 e as premissas estabelecidas nas Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e estabelecer as informações essenciais para compor os anexos do Termo de Referência da nova contratação do MME.

ANEXOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Seguem, anexos, a este instrumento os seguintes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO</li> <li>• ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS</li> <li>• ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MUDANÇAS EVOLUTIVAS</li> <li>• ANEXO IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS</li> <li>• ANEXO V - MODELO DE GESTÃO FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS</li> <li>• ANEXO VI - TERMO DE VISTORIA E SIGILO</li> <li>• ANEXO VII - TESTE DE BANCADA</li> </ul>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p>I) O presente Termo de Referência apresenta os Anexos abaixo relacionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ANEXO I - MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC;</li> <li>• ANEXO II - DESCRIÇÃO DETALHADA DO MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO;</li> <li>• ANEXO III - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES;</li> <li>• ANEXO IV - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS;</li> <li>• ANEXO V - DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES;</li> </ul>

ANEXOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ANEXO VIII - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE OPERACIONAL</li> <li>• ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E CONFIDENCIALIDADE</li> <li>• ANEXO X - PROPOSTA DE PREÇOS ANEXO XI - PLANILHA DE PREÇOS ESTIMADOS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ANEXO VI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TIC;</li> <li>• ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS);</li> <li>• ANEXO VIII - CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL;</li> <li>• ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC;</li> <li>• ANEXO X - MODELO PLANILHA DE ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO;</li> <li>• ANEXO XI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;</li> <li>• ANEXO XII - TERMO DE SIGILO PARA VISTORIA;</li> <li>• ANEXO XIII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA;</li> <li>• ANEXO XIV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA;</li> <li>• ANEXO XV - MINUTA DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO;</li> <li>• ANEXO XVI - MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA;</li> <li>• ANEXO XVII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS);</li> <li>• ANEXO XVIII - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO; E</li> <li>• ANEXO XIX - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.</li> </ul>

Tabela 101 (ANEXO VI) - ANEXOS

14.1.1. A Tabela 102 (ANEXO VI) demonstra a correlação do Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<p>I) Itens 7.12 e 7.13 do Termo de Referência:</p> <p>IA) Para a execução dos serviços objeto desta Contratação será adotado o modelo conforme demonstrado abaixo:</p> <p><b>a) Central de Serviço</b></p> <p>1. A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.</p> <p><b>b) Serviço de Atendimento de 1º Nível</b></p>	<p>I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>	<p><b><u>ANEXO I - MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC DO MME</u></b></p> <div>1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS</div> <p>1.1. O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do MME estabelece a correlação entre o Modelo de Execução dos Serviços implantado no MME, cujos serviços são prestados por meio do Contrato vigente nº 21/2017, e o Modelo de Prestação de Serviços de TIC instituído pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <div>2. DA COMPOSIÇÃO</div> <p>2.1. O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do MME representa a composição da Solução de TIC a ser contratada pelo MME, a qual é composta por itens de serviço com delimitação de perfis profissionais e seus respectivos quantitativos para a prestação dos serviços contratados, de</p>

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC																																							
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME																																					
<p>1. O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.</p> <p><b>c) Serviço de Atendimento de 2º Nível</b></p> <p>1. O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.</p> <p><b>d) Serviços de Atendimento de 3º Nível</b></p> <p>1. É a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido; e</p> <p>2. O serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço.</p> <p><b>e) Serviços de Manutenção da Saúde Operacional</b></p> <p>1. Trata-se dos serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC; e</p> <p>2. As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.</p> <p><b>f) Melhoria contínua de serviços</b></p> <p>1. É responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando da maturidade de TIC;</p>		<p>modo a atender as necessidades de prestação de serviços técnicos especializados de Atendimento a Usuários e de Operação de Infraestrutura de TIC, a fim de manter, sustentar, suportar, monitorar e melhorar o ambiente de TIC do MME e os recursos tecnológicos contidos nele e atender os usuários destes recursos de forma eficiente.</p> <p>2.2. Nesse contexto, o Modelo é estruturado em Categorias de Serviço, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por perfis de trabalho que possuem suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.</p> <p>2.3. Dessa forma, cada Categoria de Serviço engloba serviço(s) de acordo com a Área Especializada definida com base nas funcionalidades dos ativos e/ou grupo de ativos de TIC, ou seja, em virtude das funções desempenhadas por cada ativo no ambiente de TIC do MME, sendo o presente Modelo fundamentado nas diretrizes estabelecidas pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p>																																					
		<div>3. DO OBJETIVO</div> <p>3.1. O Modelo de Prestação de Serviços de TIC definido para a Contratação pretendida pelo MME tem por objetivo manter a continuidade dos serviços prestados, aumentar a maturidade dos serviços de TIC organizacional, ampliar a governança de TIC institucional, estabelecer <i>compliance</i>, propiciar a segurança dos dados corporativos, gerir a administração, a operação e o suporte a rede, atender satisfatoriamente os usuários internos e externos de TIC, possibilitar a disponibilidade do ambiente computacional e manter a aderência aos instrumentos legais e/ou normativos vigentes.</p>																																					
		<div>4. DA ESQUEMATIZAÇÃO</div> <p>4.1. A Tabela 1 (Anexo I) deste Termo de Referência representa o Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC que compõe a Solução de TIC do MME, assim como discrimina os perfis profissionais e os seus respectivos quantitativos para a prestação dos serviços técnicos especializados requeridos pelo Ministério e especifica os perfis necessários para a execução das atividades previstas por cada Área Especializada ou Categoria de Serviço definida para cada serviço.</p>																																					
		<table><tr><th colspan="8">MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC</th></tr><tr><th>GRUPO</th><th>UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO</th><th>SERVIÇO</th><th>CATEGORIA DE SERVIÇO</th><th>ITEM</th><th>ITEM DE SERVIÇO</th><th>PERFIL PROFISSIONAL</th><th>QTDE</th></tr><tr><td rowspan="3">1</td><td rowspan="3">Central de Serviços de TIC</td><td rowspan="3">Atendimento a Usuários de TIC</td><td rowspan="3">Suporte ao Usuário</td><td>1</td><td>Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1) - Remoto ou não presencial</td><td>Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno</td><td>6</td></tr><tr><td>2</td><td>Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) - presencial</td><td>Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior</td><td>5</td></tr><tr><td>3</td><td>Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC</td><td>Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação</td><td>1</td></tr></table>						MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC								GRUPO	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QTDE	1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1) - Remoto ou não presencial	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	6	2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) - presencial	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5	3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
		MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC																																					
GRUPO	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QTDE																																
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1) - Remoto ou não presencial	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	6																																
				2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) - presencial	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5																																
				3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1																																

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC									
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME							
<p>2. Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da contratada, obedecerão um planejamento definido entre Contratada e a Contratante, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc;</p> <p>3. A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso;</p> <p>4. O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações do Contratante ou não, serão de responsabilidade da empresa Contratada; e</p> <p>5. A descrição sucinta do ambiente operacional do Contratante encontra-se descrito no ANEXO VIII - Descrição do Ambiente Operacional.</p> <p><b>g) Modelo conceitual para medição dos serviços</b></p> <p>1. Para suportar a medição dos serviços, e a variação na complexidade dos serviços a serem contratados, criou-se a unidade referencial básica, "Unidade de Serviço Universal - USU", a partir da pesquisa preços formulados junto ao mercado, na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, a diversidade tecnológica, a complexidade das atividades de catálogo e ao esforço dispendido.</p> <p>2. Observou-se ainda que, diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, modifica-se também a especialização dos executores que darão cumprimento às tarefas que a compõem, assim como os métodos e processos para a execução, e os custos operacionais de cada serviço e por consequência, o peso relativo destas USUs;</p> <p>3. A USU foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar a totalidade das atribuições, atividades e tarefas necessárias, a serem executadas pela empresa Contratada, considerando todas as variáveis à adequada execução destas atividades e tarefas; e</p> <p>4. Dos elementos de análise utilizados para a construção da USU como uma unidade de medida aplicável a todos os serviços, indicamos os relacionados a sustentação, a central de serviços</p>		2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2,5
						5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5
					Armazenamento e Backup	6	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5
					Sustentação de Banco de Dados	7	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1,5
					Administração de Dados	8	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1
					Conectividade e Comunicação	9	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1,5
						10	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações)	1,5
					Segurança de TIC	11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	2,5
					Gerenciamento de Serviços de TIC	12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	0,5
						13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
						14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1
					Monitoramento de Serviços de TIC	15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em Segurança da Informação Operacional - Júnior	3
						16	Serviços Técnicos de Monitoramento	Administrador em Segurança da Informação	3



MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC										
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME								
e a melhoria da saúde operacional, sempre tendo em conta os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido, a saber: relacionados a manutenção da saúde operacional - composição do parque, diversidade tecnológica e relevância; relacionados a central de serviços – quantidade de demandas e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes; relacionados a melhoria contínua de serviços: estruturada de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução.							de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Conformidade - Júnior		
		QUANTITATIVO TOTAL DE PERFIS PROFISSIONAIS QUE COMPÕEM A EQUIPE TÉCNICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC								34
		<p>*1) O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC do MME estabelece a correlação entre o Modelo de Contratação implantado no MME, Objeto do Contrato nº 21/2017, e o Modelo de Contratação instituído pela Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*2) O Modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.</p> <p>*3) Cada Categoria de Serviço é composta por Área(s) Especializada(s).</p> <p>*4) Cada Área Especializada é composta por serviço(s) específicos.</p> <p>*5) Algumas Áreas Especializadas serão compostas, também, por profissionais com demandas fracionadas ou pontuais, devido a ocorrência de período que requer maior alocação de profissional e períodos com pouca alocação deste. Nesses casos, estimou-se a quantidade de 0,5 (zero vírgula cinco), que representa metade da carga horária delimitada para o profissional com demandas comuns delimitadas pelo MME para a atuação remota, cujas atividades serão desenvolvidas no ambiente da Contratada.</p> <p>*6) A Unidade de Serviço Especializado denominada "<b>Central de Serviços de TIC</b>" engloba os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC.</p> <p>*7) Os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC compreendem os Serviços de Atendimento aos Usuários e de Suporte Técnico aos Usuários.</p> <p>*8) A Unidade de Serviço Especializado denominada "<b>Infraestrutura de TIC</b>" engloba os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC.</p> <p>*9) Os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC.</p> <p>*10) Os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, de Monitoramento do Ambiente de TIC, de Manutenção Programada, de Manutenção Emergencial e de Melhoria Contínua.</p> <p>*11) O Atendimento aos Usuários, em Nível 1, Item 1, será realizado, de forma remota ou não presencial, no ambiente da Contratada.</p> <p>*12) O Suporte Técnico aos Usuários, em Nível 2, Item 2, será realizado, de forma presencial, no ambiente da Contratante.</p> <p>*13) Os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, Itens 3 a 14, serão executados no ambiente da Contratante.</p> <p>*14) Os serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, Item 12 a 14, serão executados no ambiente da Contratante e/ou de forma remota no ambiente da Contratada.</p> <p>*15) Os serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, Itens 3, 13 e 14, serão executados no ambiente da Contratante.</p> <p>*16) Os Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de TIC, Itens 15 e 16, serão executados no ambiente da Contratada, podendo ser realizado em CSC (Centro de Serviço Compartilhado).</p> <p>*17) Os Perfis Profissionais estão especificados para a execução das atividades de cada Área Especializada ou Categoria de Serviços, sendo distribuídos para a prestação dos serviços técnicos especializados requeridos e delimitados pela Contratante.</p> <p>*18) O <b>Regime 24x7x365</b> (vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana e 365 dias por ano) refere-se ao período de disponibilidade dos serviços.</p> <p>*19) <b>SOC (Security Operation Center)</b> - Trata-se do monitoramento e da gestão de dados, em regime 24x7x365, das operações de cibersegurança, no qual oferece suporte a detecção de novas ameaças, respostas a incidentes de segurança em tempo real e análise histórica de eventos de segurança em uma ampla variedade de fontes de dados de eventos e contextuais, ou seja, monitora e gerencia o ambiente (ativos de rede, endpoints, servidores, entre outros), permitindo a identificação e a mitigação de riscos de modo proativo.</p>								

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
		<p>*20) <b>NOC (Network Operations Center)</b> ou Central de Operações de Rede ou Central de Monitoramento de Infraestrutura de TIC - Trata-se do monitoramento e da gestão dos eventos de TIC, cujo serviço interno ou externo atua de forma preventiva e proativa, com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível.</p> <p>*21) <b>Monitoramento NOC e SOC</b> - A função do <b>Monitoramento SOC</b> é monitorar e analisar a infraestrutura de TIC e, quando uma anormalidade for detectada, este deve se mover rapidamente para escalar e determinar a natureza da ameaça e, em seguida, resolvê-la. O Monitoramento <b>NOC</b>, por sua vez, foca no monitoramento da rede corporativa.</p> <p>*22) A métrica de pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados é o <b>Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS)</b>.</p> <p>*23 A unidade de medida das quantidades dos serviços contratados é o "mês".</p> <p>*24 O Modelo de Prestação de Serviços de TIC da Contratação do MME está consolidado no Objeto da Contratação.</p>
Tabela 1 (ANEXO I) - Modelo de Contratação de Serviços de TIC		
<div>5. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS</div> <p>5.1. Por fim, ressalta-se que os serviços técnicos especializados foram delimitados para atender as necessidades tecnológicas do MME, com vistas a propiciar a integridade, a segurança e a disponibilidade dos dados e /ou informações institucionais e, com isso, facilitar a execução das atividades administrativas e negociais, possibilitar a celeridade na tomada de decisão e promover o cumprimento das atribuições legais institucionais.</p>		

Tabela 102 (ANEXO VI) - Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC

14.1.2. A Tabela 103 (ANEXO VI) demonstra a correlação da descrição detalhada do modelo de execução do contrato entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DESCRIÇÃO DETALHADA DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme disposições implícitas no Anexo I - Especificações Técnicas do Serviço do Termo de referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0033283</a> .	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 20.7. Modelo de Execução do Anexo I da citada Portaria.	I) Conforme disposições constantes no Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão.

Tabela 103 (ANEXO VI) - Descrição Detalhada do Modelo de Execução do Contrato

14.1.3. A Tabela 104 (ANEXO VI) demonstra a correlação do dimensionamento das necessidades entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme disposições constantes no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, documento SEI <a href="#">0028113</a> , item 8 - Volumetria e quantitativos de serviço.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.  *Item 10.1. Dimensionamento das necessidades do Anexo I da citada Portaria.	I) Conforme disposições constantes no Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo III - Dimensionamento das Necessidades.

Tabela 104 (ANEXO VI) - Dimensionamento das necessidades



14.1.4. A Tabela 105 (ANEXO VI) demonstra a correlação da especificação técnica dos serviços entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme disposições constantes no Anexo I - Especificações Técnicas do Serviço do Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0033283</a> .	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022. *Item 20.5.1. do Anexo I da citada Portaria.	I) Conforme disposições constantes no Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços.

Tabela 105 (ANEXO VI) - Especificação Técnica dos Serviços

14.1.5. A Tabela 106 (ANEXO VI) demonstra a correlação da descrição detalhada das atividades entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não consta nos autos do processo de contratação.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022. *Item 19.1. do Anexo I da citada Portaria.	I) Conforme disposições constantes no Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades.

Tabela 106 (ANEXO VI) - Descrição Detalhada das Atividades

14.1.6. A Tabela 107 (ANEXO VI) demonstra a correlação da descrição detalhada das atividades entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme disposições constantes no Anexo VIII - Descrição do Ambiente Operacional, do Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0033579</a> .	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022. *Item 10.2. Levantamento do Ambiente do Anexo I da citada Portaria.	I) Conforme disposições constantes no Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC.

Tabela 107 (ANEXO VI) - Descrição do Ambiente de TIC

14.1.7. A Tabela 108 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme disposições constantes no Anexo II - Acordo de Nível de Serviços, do Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0033487</a> .	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022. *Itens 12.2. Gerenciamento dos Níveis de Serviço e 12.2.9. do Anexo I da citada Portaria.	I) Conforme disposições constantes no Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

Tabela 108 (ANEXO VI) - Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

14.1.8. A Tabela 109 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos Catálogo de Serviços de TIC entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Conforme disposições constantes no Anexo IV - Catálogo de Serviços, do Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0033497</a> .	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022. *Item 5. Catálogo de serviços de TIC do Anexo I da citada Portaria.	I) Conforme disposições constantes no Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo IX - Catálogo de Serviços de TIC do MME.

Tabela 109 (ANEXO VI) - Catálogo de Serviços de TIC

14.1.9. A Tabela 110 (ANEXO VI) demonstra a correlação dos Catálogo de Serviços Negocial entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não consta nos autos do processo de contratação.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022. *Item 5.3.1. Divisão do Catálogo de Serviços, alínea A do Anexo I da citada Portaria.	I) Conforme disposições constantes no Termo de Referência da Contratação, documento SEI <a href="#">0583585</a> , Anexo VIII - Catálogo de Serviços Negocial do MME.

Tabela 110 (ANEXO VI) - Catálogo de Serviços Negocial

#### 15. DAS DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES ENCONTRADAS NOS DOCUMENTOS ANALISADOS

15.1. As tabelas 111 a 112 deste ANEXO VI explicita a correlação entre as informações relevantes encontradas nos documentos analisados e/ou nas premissas estabelecidas nas Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e 4.668/2022, de modo a consolidar, definir e/ou estabelecer o conteúdo complementar para compor o termo de referência para a nova Contratação de Serviços de TIC do MME.

15.1.1. A Tabela 111 (ANEXO VI) demonstra a correlação das informações relevantes encontradas nos documentos analisado entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<b>I) REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE GESTÃO (ITSM)</b> I.1) Seguem abaixo as características complementares às previamente informadas nos itens 3,4,5,6 e 7, que devem ser obrigatoriamente contempladas na Solução de Gestão (ITSM) a ser fornecida pela Contratada: <ul style="list-style-type: none"> <li>Permitir que o Catálogo de Serviço possa ser importado na Solução de Gestão (ITSM);</li> <li>Possibilitar o cadastro de múltiplos contratos para registrar as regras da prestação de serviços e permitir que os colaboradores tenham conhecimento sobre seus compromissos e responsabilidades, registradas em acordos entre as partes;</li> <li>Permitir o registro de todos os tipos de chamados, tais como Incidente, Requisição de Serviço, Mudança e Problemas com riqueza de detalhes;</li> <li>Permitir anexar arquivos (Ex. .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados (Incidente, Requisição de serviço, Mudança e Problemas);</li> </ul>	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022. * Item 7. Ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) do Anexo I da citada Portaria.	<b>1) CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE REQUISICÃO DE SERVIÇOS OU DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM)</b> I) A ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC deverá permitir que a Contratante planeje e execute com mais eficiência e estabilidade o gerenciamento de demandas, incidentes, problemas e requisições, além de permitir maior controle sobre as melhorias e aperfeiçoamentos necessários nos processos, contribuindo assim para o aumento da maturidade da área de TIC no tocante ao gerenciamento de seus serviços.  II) O uso de ferramenta sob gestão da Contratante deverá permitir, ainda, uma maior proteção ao histórico do gerenciamento do contrato (essencial para a gestão e renovação contratuais), pois a manutenção e a salvaguarda destes dados encontram-se sob a responsabilidade direta da área de TIC da Contratante, que acompanha e monitora processos internos de gestão e governança de TIC.

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, <i>e-mail</i> ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;</li> <li>• Permitir a classificação por áreas de atendimento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, Mudança e Problemas);</li> <li>• Permitir calcular prioridade por meio dos indicadores de impacto e de urgência para os registros dos chamados (Incidente, Requisição de Serviço, Mudança e Problemas), conforme critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços da Contratante;</li> <li>• Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas) de acordo com o Catálogo de Serviços da Contratante;</li> <li>• Permitir o encerramento dos chamados (Incidente, Requisição de Serviço, Mudança e Problemas), de forma a refletir o encerramento técnico;</li> <li>• Possibilitar pesquisa de satisfação de usuário <i>on-line</i>;</li> <li>• Possuir base de conhecimento integrada, acessível por meio da <i>Web</i> aos técnicos e usuários ou integração com base de conhecimento externa, também fornecida pela Contratada;</li> <li>• Permitir a criação de uma base de dados de erros conhecidos (BDEC) nativamente na Solução de Gestão (ITSM);</li> <li>• Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;</li> <li>• Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;</li> <li>• Caso o sistema de gestão da Central de Suporte Técnico (<i>Service Desk</i>) seja de propriedade do licitante, e não de terceiros, este deverá apresentar o registro no INPI;</li> <li>• Permitir o registro e o controle dos acordos de nível de serviço estabelecidos entre a Contratante e a Contratada;</li> <li>• Prover o gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de ICs para a classificação de registro de incidentes;</li> <li>• Permitir controlar e gerenciar incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e <i>softwares</i>, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;</li> <li>• Permitir a análise de dados de incidentes para identificar tendências;</li> <li>• Prover a monitoração e o rastreamento do ciclo de vida de um incidente;</li> <li>• Permitir a consulta prévia à base de dados de erros conhecidos (BDEC) na tentativa da solução do incidente;</li> </ul>		<p>III) Além disso, deverá permitir minimizar riscos de manipulações indevidas e adulterações de dados, principalmente, no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço, tais como o tempo de atendimento dos chamados. Consequentemente, evitará, também, a ocorrência de pagamentos incorretos ou indevidos.</p> <p>d) Os processos de gerenciamento de serviços de TIC deverão ser suportados por ferramenta automatizada capaz de, no mínimo:</p> <p>a) Implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;</p> <p>b) Implementar o fluxo de classificação de chamados conforme processos formalizados;</p> <p>c) Implementar controles temporais por categoria de chamado;</p> <p>d) Possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;</p> <p>e) Assegurar a integridade, a autenticidade e a disponibilidade dos dados processados e armazenados; e</p> <p>f) Possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.</p> <p>V) A abertura das demandas deverá ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de <i>timestamp</i> dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.</p> <p>VI) A ferramenta deverá permitir a aferição dos seguintes dados:</p> <p>a) Tempo total de atendimento do chamado;</p> <p>b) Tempo que o chamado permaneceu em cada estado;</p> <p>c) Se determinado chamado foi ou não reaberto;</p> <p>d) Quantidade total de chamados atendidos em determinado período;</p> <p>e) Quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e</p> <p>f) Quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.</p> <p>VIII) Como forma de avaliação dos serviços, a ferramenta de ITSM deverá possuir funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, no momento em que o chamado for fechado.</p> <p><b>1.1. DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS</b></p> <p>IX) Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizado o <i>software</i> OTRS na versão <i>Community Edition</i> (versão gratuita e de código aberto do <i>software</i>), a qual foi customizada para atender as necessidades da Contratante no Contrato anterior, a ser atualizada e/ou customizada pela Contratada, de modo a realizar ajustes para atender esta Contratação.</p>

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitir o armazenamento do histórico de incidentes para fins de auditoria;</li> <li>Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes;</li> <li>Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes;</li> <li>Permitir que chamados de problemas, com sua causa raiz identificada, sejam registradas em uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);</li> <li>Permitir, a partir do registro de um problema, a criação de requisição de mudança (RDM);</li> <li>Permitir a associação dos registros de incidentes ao registro de problema causador da falha;</li> <li>Permitir o registro de problema, quando encerrado, encerrar automaticamente os incidentes associados;</li> <li>Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;</li> <li>Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de problemas;</li> <li>Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de serviço;</li> <li>Fornecer uma interface WEB para solicitação, pelo usuário, de requisições de serviço;</li> <li>Permitir o armazenamento do histórico de requisições de serviço para fins de auditoria;</li> <li>Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de requisições de serviço;</li> <li>Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança;</li> <li>Permitir a criação de registros de mudanças;</li> <li>Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, entre outros;</li> <li>Suportar o roteamento de RDM para as entidades autorizadoras apropriadas, para implementações futuras;</li> <li>Prover a funcionalidade de rejeição de mudanças;</li> <li>Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança no auxílio de sua implementação;</li> <li>Permitir o registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança;</li> <li>Permitir que o registro de mudança possa integrar-se aos registros de incidentes, problemas e requisições de serviço;</li> </ul>		<p>X) Este poderá ser complementada ou não por outras ferramentas para o registro e o controle de chamados técnicos, o registro de incidentes, o registro de requisições de serviços, o registro e o acompanhamento dos níveis de serviço acordados, o monitoramento e o controle de disponibilidade, o repositório de documentação (Base de Conhecimento) e o Gerenciamento de Configuração (CMDB), entre outros.</p> <p>XI) A Contratada poderá propor outra solução de gestão de serviço, que deverá ser aceita e aprovada pela Contratante.</p> <p>XII) Os eventuais custos de licenciamento da ferramenta proposta ficarão ao encargo exclusivo da Contratada.</p> <p>XIII) Na Solução OTRS implementada na Contratante, encontram-se contemplados os seguintes processos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de Catálogo de Serviços;</li> <li>Gerenciamento de Nível de Serviço;</li> <li>Gerenciamento de Requisições;</li> <li>Gerenciamento de Incidentes;</li> <li>Gerenciamento de Problemas;</li> <li>Gerenciamento de Mudanças (incluindo mudança padrão pré-autorizada, mudança padrão não pré-autorizada, mudança normal e mudança emergencial); e</li> <li>Gerenciamento do Conhecimento.</li> </ul> <p>XIV) O objetivo da(s) ferramenta(s) deve(ão) ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da Contratada, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio, processos e sistemas por parte da Contratante.</p> <p>XV) A execução, o acompanhamento e o encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverão ser realizados exclusivamente por ferramentas informatizadas.</p> <p>XVI) Caberá à Contratada, implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos.</p> <p>XVII) Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a Contratada deverá realizar todas as customizações necessárias à integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da Contratada.</p> <p>XVIII) A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e de todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes na biblioteca ITIL, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estar instalada na infraestrutura de TIC da Contratante;</li> </ul>

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas e mudanças;</li> <li>Permitir o registro e o gerenciamento de itens de configuração (ICs);</li> <li>Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração (BDGC) para pesquisa, modificação e extração de informações relacionadas a chamados;</li> <li>Permitir a verificação das informações cadastradas dos ICs com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;</li> <li>Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos itens de configuração (ICs) para fins de auditoria;</li> <li>Prover a integração das informações da CMDB com registro de chamados;</li> <li>Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;</li> <li>Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de itens de configuração; e</li> <li>Permitir a produção de relatórios gerenciais dinâmicos, com a opção de <i>drill-down</i> nos dados apresentados, visando garantir a plena execução contratual com foco na eficiência e no cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), e ainda, garantindo a aferição de previsões, identificação de processos e atividades fora de controle, tendências e surtos de demandas para as atividades dos processos <i>ITIL</i> detalhadas neste Termo.</li> </ul> <p><b>II) REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO</b></p> <p>II.1) Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução de Monitoração a ser fornecida pela Contratada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser um <i>software</i> do tipo <i>software</i> livre e distribuído sob a licença GPL v2;</li> <li>Ter a opção de suporte junto ao fabricante;</li> <li>Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas do produto;</li> <li>Ter disponível cursos oficiais do produto com opção de certificação ambos em território nacional;</li> <li>Ser capaz de monitorar IC como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e <i>storages</i>;</li> <li>Suportar SNMP v1, v2, v3;</li> <li>Suportar a utilização de agentes de monitoramento;</li> <li>Ser uma solução escalável e distribuída;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;</li> <li>Ser multiusuário e multitarefa;</li> <li>Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TIC da Contratante, bem como de usuários externos, caso seja necessário;</li> <li>Ser possível separar os serviços de vários centros de atendimentos;</li> <li>Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP e <i>Active Directory</i>), quando necessário;</li> <li>Manter cópia do registro de <i>logs</i> das atividades para fins de auditoria por pelo menos 12 (doze) meses durante toda a vigência do contrato;</li> <li>Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos; e</li> <li>Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pela Contratante.</li> </ul> <p>XIX) A Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) em uso pela Contratante, durante a vigência contratual.</p> <p>XX) Caso a Contratada queira ofertar uma nova ferramenta de gerenciamento de TIC (ITSM) à Contratante, está deverá ter, no mínimo, as mesmas funcionalidades da ferramenta em uso pela Contratante.</p> <p>XXI) Ficará a critério da Contratante a aceitação da ferramenta ofertada pela Contratada, caso esta seja ofertada.</p> <p>XXII) Caso a Contratante aceite a ferramenta ofertada pela Contratada, a implantação deverá ser realizada de modo a não oferecer riscos de perdas de dados e informações contidas na base da ferramenta em uso pela Contratada.</p> <p>XXIII) Nesse caso, a Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada e implantada no ambiente da Contratante, durante a vigência contratual.</p> <p><b>2) CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TIC</b></p> <p>I) As ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC deverão permitir que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior valor agregado e qualidade.</p> <p>II) A utilização de ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC (ITIM) deverá integrar um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC, cuja seleção destas</p>

FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ter interface <i>web</i> administração e operação da solução;</li> <li>Permitir personalização da interface de administração e operação da solução;</li> <li>Coletar inventário de <i>hardware</i> automaticamente;</li> <li>Possibilitar que a solução seja auditada;</li> <li>Coletar dados e disponibilizá-los por meio de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;</li> <li>Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;</li> <li>Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;</li> <li>Utilizar painel de visualização (<i>dashboard</i>) panorâmica do ambiente, possibilitando inclusive a utilização de gráficos;</li> <li>Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;</li> <li>Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;</li> <li>Garantir a geração de gráficos sob demanda;</li> <li>Garantir a criação personalizada de gráficos;</li> <li>Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;</li> <li>Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;</li> <li>Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;</li> <li>Emitir relatório de disponibilidade de cada item;</li> <li>Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas <i>Windows</i>, <i>Linux</i> e <i>Unix</i> também por meio de agentes;</li> <li>Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em <i>VMware</i>;</li> <li>Realizar descoberta de novos ativos/<i>hosts</i> para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;</li> <li>Enviar alertas via <i>e-mail</i>, <i>SMS</i> e <i>Jabber</i>;</li> <li>Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;</li> <li>Realizar ações através de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc;</li> <li>Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma <i>Linux</i>;</li> <li>Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma <i>MySQL</i>, <i>PostgreSQL</i> e <i>Oracle</i>;</li> <li>Realizar monitoramento de acesso a <i>sites web</i>;</li> <li>Simular o acesso a sites web e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;</li> <li>Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;</li> </ul>		<p>ferramentas adequadas refletem diretamente no grau de responsividade da área de TIC da organização.</p> <p>III) A utilização de ferramentas de operação de infraestrutura de TIC (ITOM) deverá permitir um gerenciamento de incidentes, eventos e de capacidade mais adequado, de forma a promover informações operacionais e gerenciais que auxiliam na tomada de decisão em um ambiente de operações de TIC.</p> <p>IV) A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração, que pode ser usado para gerenciar os <i>scripts</i> automáticos, também chamados de "robôs". A ferramenta de RPA deverá prever os principais recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Funcionalidades de <i>low code</i> para construção de <i>scripts</i> de automação;</li> <li>b) Integração com aplicativos corporativos; e</li> <li>c) Orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.</li> </ul> <p><b>2.1. DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS</b></p> <p>V) A Contratante possui, atualmente, a ferramenta <i>Zabbix</i> implantada para o monitoramento dos serviços e ativos de TIC.</p> <p>VI) A Contratada deverá realizar o monitoramento dos ativos por meio da ferramenta já implantada ou de outra que a Contratada venha a implantar.</p> <p>VII) Os eventuais custos de licenciamento da ferramenta de monitoramento ficarão ao encargo exclusivo da Contratada.</p> <p>VIII) A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP) ou de agentes dedicados em <i>software</i>, dependendo do caso. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática por meio de encaminhamento de mensagens de <i>e-mail</i> ou de conexão direta a <i>webservice</i>.</p> <p>IX) Os indicadores de desempenho relativos ao monitoramento, descritos na Tabela 29 (Anexo VII) - Indicadores de Níveis Serviço e metas, deverão ser calculados e extraídos diretamente da(s) ferramenta(s).</p> <p>X) Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela Contratante.</p> <p>XI) A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados.</p> <p>XII) Os indicadores deverão estar disponíveis para a Contratante durante o período de execução mensal, para que a Contratante possa realizar o acompanhamento e definir, em conjunto com a</p>



FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE TIC		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;</li> <li>Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;</li> <li>Ser capaz de monitorar arquivos de <i>log</i>;</li> <li>Ser capaz de monitorar o visualizador de eventos do <i>Windows</i>;</li> <li>Integrar-se aos contadores de desempenho do <i>Windows</i>;</li> <li>Permitir a criação de novos IC para serem monitorados;</li> <li>Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias;</li> <li>Permitir a customização de horário de monitoramento;</li> <li>Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seu nível de serviço acordado (SLA);</li> <li>Permitir a configuração de manutenção programada dos <i>hosts</i>;</li> <li>Permitir a construção de <i>triggers</i> (gatilhos) utilizando expressões regulares;</li> <li>Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um pacote de monitoração padrão ou personalizado;</li> <li>Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança estado de um IC;</li> <li>Permitir a criação de visões personalizadas dos IC monitorados;</li> <li>Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente;</li> <li>Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução;</li> <li>Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário;</li> <li>Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes; e</li> <li>Autenticar usuários via banco de dados próprio ou por meio da integração com <i>Active Directory</i>.</li> </ul>		<p>Contratada, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.</p> <p>XIII) A Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para as ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC em uso pela Contratante, durante a vigência contratual.</p> <p>IX) Caso a Contratada queira ofertar novas ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC à Contratante, estas deverão ter, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramentas em uso pela Contratante.</p> <p>X) Ficará a critério da Contratante a aceitação das ferramentas ofertadas pela Contratada, caso estas sejam ofertadas.</p> <p>XI) Caso a Contratante aceite as ferramentas ofertadas pela Contratada, a implantação destas deverá ser realizada de modo a não oferecer riscos de perdas de dados e informações contidas nas bases das ferramentas em uso pela Contratada.</p> <p>XII) Nesse caso, a Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para as de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC ofertadas e implantadas no ambiente da Contratante, durante a vigência contratual.</p>

Tabela 111 (ANEXO VI) - Ferramentas de Gerenciamento de TIC

15.1.1. A Tabela 112 (ANEXO VI) demonstra a correlação das bases históricas criadas e consolidadas entre os modelos citados, e, com isso, a definição deste tema para a nova Contratação do MME.

BASES HISTÓRICAS CRIADAS E CONSOLIDADAS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
I) Não consta nos altos do processo de contratação.	I) Conforme disposições estabelecidas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.	<p><b>MANUTENÇÃO DAS BASES HISTÓRICAS CONSOLIDADAS</b></p> <p>I) A Contratada deverá manter e atualizar as bases históricas consolidadas no ambiente da Contratante, de acordo com as</p>

BASES HISTÓRICAS CRIADAS E CONSOLIDADAS		
MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC ATUAL DO MME (CONTRATO Nº 21/2017)	MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (ESTABELECIDO NAS PORTARIAS SGD/ME Nº 6.432/2021 E 4.668/2022)	MODELO DA NOVA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME
	* Item 10.3. Levantamento do Histórico de Chamados do Anexo I da citada Portaria.	<p>diretrizes estabelecidas por esta.</p> <p>II) As bases históricas consolidadas referem-se as bases em uso pela Contratante, decorrentes das premissas delimitadas para os resultados a serem alcançados na Contratação vigente, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento;</li> <li>• Implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (<i>Configuration Management Database</i> - CMDB);</li> <li>• Criação de base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC;</li> <li>• Aumento da aderência às melhores práticas de mercado, ITIL e <i>CobiT</i> e aos orientadores do SISP; e</li> <li>• Consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.</li> </ul> <p>III) As bases históricas consolidadas da Contratante são:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Catálogo de Serviços em uso;</li> <li>b) Base de Conhecimento;</li> <li>c) Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (<i>Configuration Management Database</i> - CMDB);</li> <li>d) Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à Área de TIC;</li> <li>e) Comitê Consultivo de Mudanças; e</li> <li>f) Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC).</li> </ol> <p>IV) As bases históricas consolidadas nortearão o início da prestação dos serviços contratados.</p> <p>V) As informações adicionais acerca das bases históricas consolidadas da Contratante encontram-se dispostas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI <a href="#">0567194</a>).</p>

Tabela 112 (ANEXO VI) - Bases Históricas Bases Históricas Criadas e Consolidadas

#### 16. DA CORRELAÇÃO, DA DEFINIÇÃO E DO ESTABELECIMENTO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

16.1. Ante o exposto no ANEXO VI deste Estudo Técnico Preliminar da Contratação pretendida pelo MME, foram definidos e estabelecidos os requisitos técnicos e administrativos desta Contratação, baseados nos normativos e dispositivos legais vigentes e cabíveis e nas necessidades tecnológicas do MME, as quais estão alinhadas com as necessidades administrativas e negociais organizacionais.

16.2. Os requisitos que não foram elencados para serem correlacionados, sejam por questões técnicas, legais ou recomendações dos órgãos de controle, foram retirados ou substituídos em consonância as determinações legais vigentes associadas às necessidades requeridas pelo MME.