



Ministério do Turismo
Fundação Cultural Palmares
Coordenação Geral de Gestão Interna
Coordenação de Logística

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2020
(Processo Administrativo nº 01420.101176/2020-51)

Torna-se público que a Fundação Cultural Palmares, fundação pública, por meio da Coordenação de Logística, CGI/FCP, sediada no SCS, Quadra 02, Ed. Toufic, Bl. C, nº 256, em Brasília/DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **com o critério de julgamento menor preço do item**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital./FCP

Data da sessão: dia **13 de novembro de 2020**

Horário: às **09h30**

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico, suporte técnico aos usuários e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional (Manutenção da Saúde Operacional), na cidade de Brasília/DF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. Sob o modelo de execução baseado no tamanho da infraestrutura de TIC, estimando-se um total de 36.312 USI's anuais para o consumo ao longo da execução contratual, remunerados exclusivamente por serviços entregues, aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme a seguir.

Item	CATSER	Tipo de Serviço	Unidade Serviço	Quantidade USI's Mensal	Quantidade USI's Anual
01	27014	Manutenção da Saúde Operacional	Un	3.026	36.312

1.3. A licitação será realizada em único item.

1.4. O critério de julgamento adotado será o menor preço do item, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.5. Não se admitirá propostas de preços cujos valores sejam superiores aos preços estimados para o item e global orçado pela Fundação Cultural Palmares.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2020, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 34208 / 344041

Fonte: 0144000000

Programa de Trabalho: 190461

Elemento de Despesa: 33.90.40

Pl: T20004PA036

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

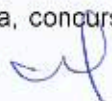
4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;



4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.8. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017)

4.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017-TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.

4.2.9. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU.

4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará "sim" ou "não" em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.5.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame;

4.5.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.5.3. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.5.4. que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.5.5. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.5.6. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;



4.5.7. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

4.5.8. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.5.9. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.5.10. que cumpre os requisitos do Decreto nº 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

4.5.10. a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.

5.2. O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.

5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:



6.1.1. Informar o valor total do item;

6.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

6.3.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6.4. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

6.4.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

6.4.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.7. A apresentação das propostas, conforme **Anexo X - TR**, implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.8. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.10.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor **total do item**.

7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.


7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **130,00 (Cento e trinta reais)**.

7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **aberto** em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.



7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço/maior desconto, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.


7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

7.26.1. prestados por empresas brasileiras;

7.26.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.26.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.



7.27. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital..

7.28.1.A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.28.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de **02 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.29. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7.30. Será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

7.30.1. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no **prazo de 02 (duas) horas**, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG nº 5/2017, que:

8.5.1. Não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.5.2. Contenha vício insanável ou ilegalidade;

8.5.3. Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

8.5.4. Apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexecuível.

8.5.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexecuível a proposta de preços ou menor lance que:



8.5.4.1.1. For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.5.4.1.1.1. Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

8.6. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.8. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.9. Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.9.1. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, **no prazo de 02 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

8.9.2. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.9.3. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.11. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação.


8.12. Erros no preenchimento da planilha **não** constituem motivo para a desclassificação da proposta.

8.13. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.

8.13.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

8.13.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.



8.15. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.16. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a sua continuidade.

8.17. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas "b", "c" e "d" acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

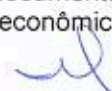
9.1.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.1.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à qualificação econômica financeira, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.



9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de **02 (duas) horas**, sob pena de inabilitação.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante a apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferentes números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. Habilitação jurídica

9.8.1. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no site www.portaldomeendedor.gov.br.

9.8.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.

9.8.3. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência.

9.8.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

9.8.5. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País.

9.8.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9. Regularidade fiscal e trabalhista

9.9.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.



9.9.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

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

9.9.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.9.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

9.9.7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.10. Qualificação Econômico-Financeira

9.10.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

9.10.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

9.10.2.1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

9.10.2.2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.10.3. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

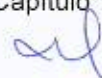
$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.10.4. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. Qualificação Técnica

9.11.1. Para comprovação da qualificação técnica as licitantes deverão apresentar os documentos, acompanhados dos respectivos contratos e edital, exigidos no Capítulo 16 do Termo de Referência.



9.11.2. **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, conforme exigências abaixo relacionadas e artefatos indicados:

9.11.2.1. **Comprovação de 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 hardware e software; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de IC's; estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções, execução de mudanças em ambientes) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as características qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:

a) Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN - Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando minimamente um total de 30 (trinta) Terabytes, e solução de backup (Tape Library) com tecnologia LTO-4 ou superior e capacidade mínima de até 10 fitas;

b) Redes físicas e endereçamento IP - planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP - incluindo implementações em IPv6 que comprove minimamente o envolvimento dos seguintes componentes, serviços e soluções: Desenho de infraestrutura para redes IPV6, configuração de endereçamentos 128 bits para alcance global, otimização de entrega de pacotes com formato de cabeçalho simplificado, IPSec nativo, comunicação fim a fim, autonomous system com load sharing, bloco de endereçamento próprio, roteamento entre redes físicas e virtuais (VLAN's), implementação de IPSec para redes IPv6 em plataformas Linux (CentOS e RedHat) e Microsoft Windows versões 2008 ou superior, configuração de serviço DHCP e escopos DHCP6, IPV6 em dupla pilha, configuração de switches core considerando o uso de IPV6;

c) Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, minimamente, 200 (duzentas) estações de trabalho, do tipo "desktop" e "notebook", executando sistema operacional Microsoft Windows, versões 7 ou superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto minimamente por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), baseado em servidores de AD Windows Server 2012, ou superior, com pelo menos 200 (duzentos) objetos do tipo "usuários" no domínio e utilizando solução de correio eletrônico baseadas em servidor Exchange 2016 ou superior, implementadas em alta disponibilidade (cluster), suportando pelo menos 140 (cento e quarenta) caixas postais;

d) Sistemas de proxy baseados em Squid e Dansguardian ou similares;

e) Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) Pfsense ou similares;

f) Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado pela plataforma Zabbix, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail, SMS ou aplicativos de mensagem, com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas.

9.11.2.2. **Suporte às seguintes plataformas de bancos de dados relacionais** indicadas a seguir, preferencialmente em suas versões mais recentes: **Oracle Database; Postgre SQL; e, MySQL.**

9.11.2.3. **Comprovar experiência na implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk)** para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço acordados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração e mudanças, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços, com volume médio mensal no mínimo de 500 (quinhentos) chamados, abrangendo ambiente com pelo menos 120 (cento e vinte) usuários.

9.11.2.4. **Comprovar experiência na implantação ou manutenção, configuração e planejamento de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais**



(containerização de aplicações), utilizando, por exemplo, as plataformas Docker e Kubernetes para suportar a provisão automatizada de servidores virtuais com sistemas operacionais nas plataformas Microsoft Windows e CentOS (ou similares), integrando ambientes de armazenamento de dados que suportam storages; integração com ferramenta ITSM para abertura automática de chamados implementada em plataforma de monitoramento, como por exemplo a ferramenta Zabbix, para ambiente composto por pelo menos 15 (quinze) servidores virtualizados e no mínimo 5 hosts principais e integração de plataformas de virtualização VMWare, Citrix e Microsoft Hyper-V 2008 ou superiores.

9.11.3. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.11.4. 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 n. 5, de 2017.

9.11.4.1. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

9.11.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato e edital que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.12. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, poderão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme exigida no Capítulo 17 do Termo de Referência.

9.12.1. De acordo com o item 17.6 do Termo de Referência, a vistoria técnica possui caráter técnico facultativo.

9.12.2. Caso opte-se pela não realização da vistoria técnica, o **Anexo XI – Descrição do Ambiente Computacional** da FCP, poderá ser utilizado como referência para o dimensionamento da proposta.


9.12.3. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante

9.13. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

9.14. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.14.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.15. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.



9.16. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.17. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.18. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.19. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de **02 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. Apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo do Anexo III deste Edital. **Obrigatoriamente**, as planilhas deverão ser elaboradas em **arquivo excel** que deverá também contemplar as **memórias de cálculo detalhadas**, discriminando a **metodologia e fórmulas** para obtenção dos valores propostos para os encargos, insumos, custos indiretos e demais componentes de composição de custos e formação de preços.

10.1.2.1. É vedado ao órgão e entidade vincular-se às disposições previstas nos Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública (art. 6º, parágrafo único, da IN SEGES nº 5/2017).

10.1.2.1.1. É vedada a inclusão na planilha de custos e formação de preços os valores referentes a benefícios (**plano de saúde**) estabelecidos em CCT que onerem diretamente a Administração Pública tomadora dos serviços, conforme Parecer nº 12/2016-CPLC/DEPCONSU/PGF/AGU e Despacho PR/FCP de 2410/2018.

10.1.3. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.4. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.4.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.



10.4.2. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.4.3. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.4.4. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de **03 (três) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de **03 (três) dias**, a contar da data de seu recebimento.

15.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

15.3.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

15.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

15.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

15.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável conforme previsão no instrumento contratual e no termo de referência.

15.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

15.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.



15.5.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.6. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

15.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;



20.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

20.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

20.4.2. Multa de 5 % (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

20.4.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

20.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

20.4.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

20.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

20.6. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

20.7. 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.

20.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

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

20.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

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

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.



21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail logistica@palmares.gov.br ou logistica.palmares@gmail.com, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço SCS, Quadra 02, Bloco C, nº 256, Protocolo – Brasília/DF.

21.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, **até 03 (três) dias úteis** anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos

21.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

21.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.



22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço www.palmares.gov.br, nos dias úteis, no horário das 09:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:


22.12.1. **ANEXO I** – Estudo Técnico Preliminar

22.12.2. **ANEXO II** - Termo de Referência e seus anexos;

22.12.3. **ANEXO III** - Planilha de Custos e Formação de Preço; e

22.12.4. **ANEXO IV** - Minuta de Termo de Contrato.

Brasília, 28 de outubro de 2020.


Neusa Maria de Sousa Pementa
Coordenadora de Logística
CGI/GCP/MTur



FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 01420.101176/2020-51

ANEXO I

ETP - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE USUÁRIOS E DATACENTER

1. INTRODUÇÃO

1.1. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação. Desta forma, a presente análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico de 1º e 2º nível a usuários, sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da Fundação Cultural Palmares - FCP, bem como fornecer informações necessárias para subsidiar o respectivo processo.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico, suporte técnico aos usuários e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional (Manutenção da Saúde Operacional) na cidade de Brasília/DF, remunerados exclusivamente por serviços entregues, aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), pelo prazo de 12 meses.

3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

3.1. A Fundação Cultural Palmares, como órgão coordenador das políticas públicas relacionadas à promoção, fomento e preservação das manifestações culturais negras, realiza diversas atividades para cumprir estes objetivos que são operacionalizadas através de insumos tecnológicos providos pela Divisão de Tecnologia da Informação (DTI).

3.2. Atualmente a DTI encontra-se subordinada à Coordenação Geral de Gestão Interna (CGI) da Fundação Cultural Palmares (FCP), sendo competente para, dentre outros pontos, "gerenciar os procedimentos relativos à instalação, manutenção e atualização de equipamentos de informática, bem como da infraestrutura da rede de comunicação de dados".

3.3. A infraestrutura de TIC do FCP 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 que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e resiliência a falhas. Por óbvio, a operação e sustentação dessa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

3.4. Buscando entregar esses serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, a área de TI da FCP busca investir no aprimoramento das práticas de gestão e operacionalização desse ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL®, COBIT® e padrões ISO/IEC 20.000. A maior parcela dos serviços de TIC relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura é executada por meio de contrato de terceirização, em regime de outsourcing (operations outsourcing) de modo que, atualmente, para operacionalizar esses serviços, a DTI mantém contrato de natureza continuada, ativo, junto a provedor externo, cuja interrupção (descontinuidade) ou baixo nível de qualidade entregue pode comprometer a continuidade das atividades do órgão.

3.5. Dessa forma, para atender a essa necessidade a DTI mantém o Contrato nº 15/2019 no qual paga remuneração variável mensal à empresa contratada, de acordo com os Itens de Configuração (ICs) do Ambiente de Tecnologia da Informação (TIC), de forma vinculada ao cumprimento das metas e indicadores estipulados em Níveis Mínimos de Serviços (NMS), contemplando o escopo de atividades técnicas listadas a seguir:

3.6. Suporte à Administração de Infraestrutura: compreende a supervisão da equipe de profissionais na execução dos serviços de conectividade, monitoramento, banco de dados, armazenamento, backup, produção e segurança;

3.7. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup: compreende o gerenciamento de todos os componentes de infraestrutura e de políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e de backup corporativo;

3.8. Suporte à Conectividade (Rede e Conectividade): compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, incluindo: Local Area Networks - LAN, Metropolitan Area Networks MAN, Wide Area Network - WAN e Wireless Local Area Network - WLAN;

3.9. Suporte à Tecnologia da Informação (Qualidade de Infraestrutura): compreende administração, operacionalização e manutenção de ativos de software e de hardware, bem como receber, avaliar, classificar, monitorar e acompanhar todos os chamados de 1º e 2º níveis promovendo a interação das áreas de 3º nível na solução de chamados. Além disso, estará incumbida de emitir relatórios executivos sobre a operação, níveis de qualidade, metas atingidas e níveis de serviço;

3.10. Suporte à Operação (Servidores Windows e Linux): compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação, serviços de diretório, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a sistemas operacionais, aplicações, gerência de servidores físicos, virtuais e clusterizados. Gerar documentação de procedimentos, de novas soluções de TI e das soluções em operação. Redigir e entregar relatórios, realizar análise de capacidade e performance;

3.11. Suporte à Banco de Dados: compreende as atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção e monitoramento de bancos de dados (físico, virtualizado ou na nuvem);

3.12. Suporte à Segurança da Informação: compreende a avaliação do ambiente físico e virtual, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar o CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ambiente tecnológico do CONTRATANTE; e

3.13. Operação de Rede e Controle (NOC): compreende o monitoramento proativo do ambiente de Produção;

3.14. Todo este conjunto de atividades é essencial para dar suporte às áreas finalísticas da FCP de modo que possam desempenhar suas funções legais e assim realizar a missão institucional do órgão.

- 3.15. O objeto da contratação em tela 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 e o suporte à operação e administração de recursos da rede.
- 3.16. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundem com as atividades finalísticas, têm característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.
- 3.17. Destaca-se também que há grande diversidade tecnológica de fabricantes que compõem o ambiente computacional da FCP, repercutindo na alta complexidade dos serviços, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.
- 3.18. A contratação terá também como objetivo o aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços mediante:
- 3.18.1. *A necessidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC;*
- 3.18.2. *A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;*
- 3.18.3. *A garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;*
- 3.18.4. *A manutenção e a ampliação a base de conhecimento;*
- 3.18.5. *A implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;*
- 3.18.6. *A sustentação de infraestrutura; e*
- 3.18.7. *A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC;*
- 3.19. Desta forma, todos os serviços de TIC relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura são executados por meio de contrato de terceirização, em regime de outsourcing (operations outsourcing). Para isto, a DTI deverá manter contrato ativo, de natureza continuada, junto à provedor externo, cuja interrupção (descontinuidade) ou baixo nível de qualidade entregue, poderá comprometer a continuidade das atividades do órgão. Isto ocorre principalmente devido ao fato de que a FCP não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto de contratação, restando então, a única opção de execução indireta destes serviços, amparados em legislação específica, de acordo com os termos abaixo:

"DECRETO Nº 9.507, DE 21 DE SETEMBRO DE 2018

Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado. (Grifo nosso)."

3.20. Por todo o exposto, observa-se que os serviços em comento suportam a continuidade dos processos de negócio da FCP, por meio do acompanhamento e manutenção dos recursos de TIC, tais como aplicações, portais, banco de dados, sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais, redes locais e remotas, link de comunicação, segurança da rede e dados, estações de trabalho e apoio aos usuários de recursos tecnológicos.

3.21. Diante dos fatos supracitados, cabe à DTI promover o planejamento da contratação para viabilizar a construção de um modelo de prestação de serviços baseado nas melhores práticas do mercado, observando as recomendações dos órgãos de controle, e em consonância com as necessidades das áreas que compõe a FCP, além de prover a continuidade na prestação de serviços essenciais.

3.22. REQUISITOS DE GOVERNANÇA DE TIC

3.22.1. A Governança de TI é um conjunto de estruturas e processos que visam garantir que o setor de tecnologia das empresas ou órgãos de governo possam dar suporte e contribuam para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, adicionando valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo que faz um balanço entre os riscos e retornos sobre os investimentos em TIC.

3.22.2. 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.

3.22.3. 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 frameworks, que trazem consigo boas práticas para a Governança de TI, como, por exemplo:

3.22.4. *3.14.3.1. MGP-SISP;*

3.22.5. *Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI);*

3.22.6. *BSC - Balanced Scorecard;*

3.22.7. *ISO 27001;*

3.22.8. *PMBOK (Project Management Body of Knowledge);*

3.22.9. *ITIL - Information Technology Infrastructure library;*

3.22.10. *COBIT - Control Objectives for Information and related Technology;*

3.22.11. *PRINCE2 - Projects IN Controlled Environments.*

3.23. Para atender aos princípios da Governança de TIC e, consequentemente esta pretensa contratação, o framework adotado na Administração Pública 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 processos de negócios, além de atender às diversas recomendações de órgãos de controle, como o Tribunal de Contas da União (TCU), que prevê, entre outras determinações, o seguinte:

"[...] 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 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." - (Acórdão nº 1603/2008/TCU)

[...] 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." - Relatório de Gestão do TCU, ano de 2008, (p. 42)

[...] recomendação à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) no sentido de que:

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, 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" - (Acórdão nº 1.233/2012-Plenário)"

3.24. As demandas da FCP por serviços de TIC apontam para necessidades de apoio à gestão dos serviços internos, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de TIC, processos formais de gestão de serviços e adoção de uma metodologia de gestão em conformidade com a IN 01 de Abril de 2019, para assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

3.25. O modelo de contratação e de execução de serviços definidos no Termo de Referência (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 DTI, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.

3.26. Assim, com a contratação dos serviços especificados neste Estudo Técnico, objetiva-se proporcionar a capacidade operacional necessária para garantir a continuidade e a qualidade do serviço de operação e sustentação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da FCP, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC, o que permitirá o atingimento dos Objetivos Estratégicos institucionais, além de alavancar cada vez mais a o fomento da Cultura negra no País.

3.27. **REQUISITOS DA SOLUÇÃO**

3.27.1. A prestação de serviços de Infraestrutura de TIC deverá ser executada e entregue nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente estimado.

3.27.2. Os serviços contratados serão para Atendimento e Suporte de TIC, Operação e Monitoração do Ambiente de TIC.

3.27.3. O serviço de operação e monitoramento do ambiente de TIC será 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante sete dias por semana.

3.27.4. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas 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 e ferramentas.

3.27.5. Manter atualizada a base de conhecimento da FCP com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.

3.27.6. Realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e MGP SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP), bem como de acordo com as normas e procedimentos da FCP e de suas áreas técnicas.

3.28. **REQUISITOS DE NEGÓCIO**

3.28.1. **Continuidade dos serviços de sustentação:**

3.28.1.1. *Funcionalidades: Prover apoio computacional à continuidade dos serviços desenvolvidos no FCP. Essa funcionalidade está ligada ao princípio da Continuidade do Serviço Público o qual diz que sendo o Estado detentor dos bens e interesses públicos este não pode parar, pois senão estaria deixando de defender ou representar a coletividade;*

3.28.1.2. *Envolvidos: DTI e demais áreas que compõe a equipe de planejamento da contratação;*

3.28.2. **Governança de TIC:**

3.28.2.1. *Funcionalidades: Elevar o grau de maturidade de governança de TIC da FCP;*

3.28.2.2. *Envolvidos: DTI e alta administração;*

3.29. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

3.29.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Fundação Cultural Palmares.

3.29.2. A empresa CONTRATADA para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

3.29.3. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

3.29.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

3.29.5. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

3.29.6. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

3.29.7. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.29.8. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

3.29.9. **REQUISITOS SOCIOAMBIENTAIS**

3.29.10. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

3.29.11. 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 pelo CONTRATANTE.

3.29.12. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela FCP.

3.30. **REQUISITOS LEGAIS**

3.30.1. Lei nº 8.666/93 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

3.30.2. Lei nº 10.520/02 - 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;

3.30.3. Lei nº 12.846/13 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;

3.30.4. Decreto-Lei nº 200/67 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

3.30.5. Decreto Nº 9.507 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

3.30.6. Decreto nº 7.174/10 - Disciplina as condições especiais para a aquisição de bens e contratação de serviços de TIC para órgãos e entidades sob controle da União;

3.30.7. Decreto nº 10.024 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

3.30.8. Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal;

3.30.9. Instrução Normativa nº 05/17 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

3.30.10. Instrução Normativa nº 03/17 - Altera a Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

3.30.11. Acórdão 313/2004 - TCU - Plenário - Manifestou entendimento de que a Lei nº10.520/2002 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;

3.30.12. Acórdão 0531/2007 - Ata 13 - Plenário, Relator Ubiratan Aguiar - Trata da aquisição em lote único;

3.30.13. Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação". Acórdão 1.619/2012 - TCU - Plenário - Orienta quanto a requisição de certificações de fabricantes para qualificação das empresas e de profissionais na fase de contratação;

3.30.14. Acórdão 854/2013 - TCU - Plenário - Trata da exclusão de cláusulas restritivas do Edital;

3.30.15. Nota Técnica nº 02/2008 - SEFTI/TCU - Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e Serviços de Tecnologia da Informação;

4. **ESTIMATIVA DA DEMANDA**

4.0.1. O volume de serviços para a pretensa contratação será determinado de acordo com o modelo de execução a ser adotado, que será analisado no levantamento das alternativas disponíveis na seção abaixo. Cabe ressaltar, porém, que nos últimos contratos de terceirização para sustentação do ambiente de TIC, suporte aos usuários e central de serviços da Fundação, as unidades de medição em UST (Unidade de Serviço Técnico) / USI (Unidade de Serviço de Tecnologia da Informação) foram utilizadas para determinar o consumo estimado dos serviços a serem executados. Desta forma, para balizar uma estimativa de consumo médio para fins de comparação com o regime de execução a ser escolhido, determinou-se um consumo médio de UST/usi nos últimos contratos da Fundação, de acordo com os dados abaixo:

MÊS DE REFERÊNCIA	CONTRATO	CONSUMO MENSAL MÁXIMO (EM UST/USI/USIT) PARA SUSTENTAÇÃO	CONSUMO MENSAL EFETIVO
03/2020 (SEI 0105605)	15/2019 (IOS)	2.903	3.510
02/2020 (SEI 0105605)			3.510
01/2020 (SEI 0103111)			2.826
09/2019 (SEI 0090094)	06/2019 (Central IT)		2.717
08/2019 (SEI 0086759)			2.700
07/2019 (SEI 0085177)			2.827

06/2019 (SEI 0078055)			3.158
05/2019 (SEI 0074934)			3.158
04/2019 (SEI 0074721)			2.105
03/2019 (SEI 0067160)	18/2017 (Hepta)	2.172	1.259
02/2019 (SEI 0065412)			1.487
01/2019 (SEI 0061799)			1.692
12/2018 (SEI 0058391)			1.665
11/2018 (SEI 0054507)			1.554
10/2018 (SEI 0050278)			1.951
09/2018 (SEI 0046780)			1.631
08/2018 (SEI 0043352)			1.813
07/2018 (SEI 0037808)			1.843
06/2018 (SEI 0032564)			1.585
05/2018 (SEI 0027785)			1.707
04/2018 (SEI 0026059)			1.938
03/2018 (SEI 0021602)			1.675
02/2018 (SEI 0017869)			1.833

4.1. É importante ressaltar que o modelo de execução dos contratos 15/2019 (IOS) e 06/2019 (Central IT) são diferentes do modelo executado pelo contrato 18/2017 (Hepta). Enquanto os primeiros são baseados em itens de configuração (ICs), quantificados de acordo com o tamanho do ambiente, o último é baseado em atividades definidas em um catálogo de serviços. Apesar da natureza técnica semelhante entre eles, o modelo de execução diverge entre si, o que naturalmente afeta a quantidade de UST/usi estimada em cada um. Isto ocorre porque cada modelo de execução tem uma forma individual e particular de derivar a quantidade estimada de consumo de serviço ao longo da execução contratual e logicamente nenhum deles apresentará uma quantidade idêntica de consumo. Além disto, é importante destacar que os dois últimos contratos, emergenciais, indicados acima, possuem o escopo técnico de planejamento e execução de projetos de infraestrutura de TIC, escopo este inexistente no contrato 18/2017. Nos dois últimos contratos da FCP (15/2019 e 06/2019), 608 (seiscentos e oito) usis foram estimadas para a execução de projetos de TIC, sendo elas desconsideradas nesta comparação que está utilizando apenas as USTs/usis destinadas à sustentação do ambiente de TIC da Fundação.

4.2. Ainda para fins de comparação com as contratações anteriores da FCP para serviços desta natureza, segue abaixo um quadro comparativo entre a quantidade estimada em UST/usi para consumo em relação ao valor unitário da UST/usi dos últimos três contratos da FCP:

CONTRATO	CONSUMO MENSAL MÁXIMO (EM UST/USI) PARA SUSTENTAÇÃO	VALOR UNITÁRIO DA UST/USI
15/2019 (IOS)	2.903	R\$23,09
06/2019 (Central IT)	2.903	R\$32,09
18/2017 (Hepta)	2.172	R\$44,15

4.3. Desta forma podemos concluir que o consumo médio mensal de UST/usi, bem como o valor unitário médio da UST/usi praticados na FCP nas últimas três contratações estão de acordo com o quadro a seguir:

CONSUMO MENSAL MÉDIO ESTIMADO (EM UST/USI) PARA SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC	2.537
CONSUMO MENSAL MÉDIO EFETIVADO (EM UST/USI) PARA SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC	2.180
VALOR UNITÁRIO MÉDIO DA UST/USI	R\$33,11

4.4. Todas as médias utilizadas nas demonstrações acima foram do tipo simples.

4.4.1. Finalmente salienta-se que para atender corretamente as demandas tecnológicas da FCP, é necessário estruturar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC que atuarão na execução das seguintes atividades especializadas:

- 4.4.1.1. Central de Serviços especializada e monitoramento do ambiente;
- 4.4.1.2. Operação e administração de Infraestrutura
- 4.4.1.3. Suporte especializado à servidores Windows e Linux;
- 4.4.1.4. Suporte especializado à bancos de dados;
- 4.4.1.5. Suporte especializada à soluções de armazenamento de dados e backup;
- 4.4.1.6. Suporte especializado à conectividade e redes;
- 4.4.1.7. Suporte especializado à segurança da informação;
- 4.4.1.8. Suporte especializado a ambientes de virtualização, containerização e cloud;
- 4.4.1.9. Suporte especializado a integração entre desenvolvimento e operações;

4.4.2. Com isto busca-se a garantia de que as atividades operacionais dos processos de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação - GSTI - relacionadas com a operação dos serviços, sejam viabilizadas e adequadas aos processos institucionais da FCP e garantindo que a operação da CONTRATADA esteja aderente às melhores práticas de GSTI contidas na ITIL® e ABNT ISO/IEC 20.000; além de buscar a implementação de novas soluções, novas tecnologias, novos serviços ou novas demandas, que envolvam a necessidade da utilização de recursos externos. São aqueles empreendidos tempestivamente, projetizados, com entrega de resultado específico, executados de forma extraordinária, não usual, planejada e com início e término preestabelecidos.

5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE SOLUÇÕES

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

5.2. O objeto da demanda envolve serviços cuja característica permite sua obtenção através do modelo de execução indireta, nos termos do §1º do art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018:

"§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado."

5.3. Este mesmo Decreto 9507/2018 estabelece em seu art. 2º:

"Art. 2º Ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão estabelecerá os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação."

5.4. Assim, em atendimento a tal comando legal o então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atual Ministério da Economia) publicou a Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018, que estabelece os serviços que deverão ser preferencialmente objeto de execução indireta e enquadrando entre estes os "serviços de tecnologia da informação" (inc. XXIII do art. 1º).

5.5. Ademais, é importante destacar que o §7º do art. 10 do Decreto-Lei 200/1967 traz a diretriz para que a Administração Pública Federal se desobrigue da realização de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, para que possa se concentrar em tarefas de gestão e planejamento.

Assim, em razão do exposto comando legal, durante o levantamento de soluções, não foi considerada a possibilidade de contratação de servidores públicos como solução para a prestação de serviços continuados de operação, monitoramento, manutenção, administração e sustentação da infraestrutura de TIC. Desta forma, considerando a execução indireta, foram identificados 4 (quatro) possíveis alternativas para a terceirização deste tipo de serviço:

ID SOLUÇÃO	MODELO DE CONTRATAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERNATIVA OU CENÁRIO IDENTIFICADO
A	Postos de Serviço	Remuneração por postos de serviço (ou postos de trabalho), configurado como alocação de mão de obra
B	Entregáveis (UST ou Similares)	Remuneração por entregáveis, baseado em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou similares
C	Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Remuneração fixa pelo cumprimento de NMS com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos
D	Unidade de Serviço de Infraestrutura (USI ou similares)	Remuneração baseado em métricas de Unidade de Serviço de Infraestrutura (USI) ou similares

5.6. Para o atendimento da demanda em estudo foram identificadas as alternativas levantadas no Item anterior, abaixo segue análise qualitativa e técnica:

5.7. ALTERNATIVA A: POSTOS DE SERVIÇO

5.8. Modelo de contratação em que o CONTRATANTE fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços, solicitando novos postos, de acordo com a necessidade, e remunerando de acordo com o quantitativo de postos.

VANTAGENS	DESVANTAGENS
<p>O contratante define o quantitativo de profissionais necessários conforme sua necessidade;</p> <p>Gestão dos postos centralizada pelo cliente;</p> <p>Fiscalização técnica simplificada;</p> <p>Pagamento simplificado;</p>	<p>Baixa produtividade e eficiência;</p> <p>Risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado;</p> <p>Paradigma "lucro/incompetência", ou seja, quanto menor o nível de produtividade, maior será a quantidade de profissionais necessários e consequentemente maior será a remuneração da empresa;</p> <p>Modelo de Contratação vedado pela Instrução Normativa N° 01 da SGD, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à</p>

entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;

5.9. 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.

5.10. Uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados, isto é, com base na mensuração dos serviços e seus resultados alcançados, logo a Alternativa A - Postos de Serviço, modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, não configura como uma escolha viável, tendo em vista que a mesma, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência, já que a empresa contratada acaba sendo estimulada a ter postos ociosos, sendo remunerada por isso.

5.11. Além do exposto, a Instrução Normativa N° 01, de abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital - SGD, em seu Artigo 5° veda o presente modelo:

"Art. 5º É vedado:

[...]

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;"

5.12. Diante do exposto, considerando as vantagens e desvantagens do modelo e que o mesmo não atende às recomendações legais para a contratação de serviços de suporte contínuo de Infraestrutura de TIC, mesmo mediante justificativa, conclui-se que essa alternativa não é uma opção viável para o atendimento da presente demanda.

5.13. ALTERNATIVA B: ENTREGÁVEIS (UST OU SIMILARES)

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

5.15. Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USTs para o período, considerando as atividades de TIC a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos necessários, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

5.16. É um modelo com pagamento vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para a execução de cada uma delas. Este modelo proporciona grande impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço, quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- a) Catálogo de serviços bem definido;
- b) Quantificação prévia e confiável do volume de serviços;
- c) Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento;

VANTAGENS	DESVANTAGENS
<p>Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados, se comparado ao modelo baseado em postos de serviço;</p> <p>Pagamento proporcional aos serviços entregues ou consumidos;</p> <p>Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;</p> <p>Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;</p> <p><u>Fiscalização administrativa</u> simplificada;</p> <p>Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;</p> <p>Evolução em relação ao modelo por postos de serviço, aderente às orientações do TCU, possibilitando a contratação sob demanda;</p>	<p>Exigido nível de maturidade elevado do contratante;</p> <p>Nível de esforço na <u>fiscalização técnica é elevado</u>;</p> <p>Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento;</p> <p>Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado;</p> <p>Paradigma "lucro/incompetência", ou seja, quanto maior o caos, maior o volume de demandas e consequentemente maior será a remuneração da empresa;</p> <p>Estimar o custo de cada atividade não é tarefa simples;</p> <p>Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte do Contratante;</p> <p>Baixa tolerância a mudanças;</p> <p>Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TI e o ineditismo de sua adoção. Considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa, maior será seu faturamento, apresenta também conflito de interesses no contrato que precisa de mitigação;</p> <p><u>Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual</u>, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.</p>

5.17. O presente modelo exige um elevado nível de maturidade do Contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do Contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessário a existência de um catálogo de serviço bem definido, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

5.18. Para instituições que não possuem corpo técnico suficiente para validar todas as atividades entregues, observando a execução, o quantitativo, a qualidade e o tempo em conformidade com os requisitos definidos no instrumento convocatório, este modelo traz muita dificuldade no seu acompanhamento, pois exige do CONTRATANTE a fiscalização mais granular, com a avaliação de cada atividade entregue, para o seu adequado pagamento. Neste momento, é importante destacar que foi exatamente este modelo adotado no contrato 18/2017 da Fundação Cultural Palmares e infelizmente todas as desvantagens do modelo acabaram se materializando ao longo de sua execução, o que acabou culminando no término prematuro do mesmo em apenas um ano após o seu início, devido ao desinteresse de ambas as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, em prorrogá-lo.

5.19. Ainda, o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa, que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário público ou até privação da execução de algumas demandas. Fato observado no contrato citado anteriormente.

5.20. Além disso, recentemente, o egrégio Tribunal de Contas da União através da representação TC 014.760/2018-5, Acórdão N°2037/2019 - TCU - Plenário, recomenda que a métrica UST seja evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI e faz uma série de ressalvas quanto à utilização do modelo, senão vejamos:

“ 1. Processo TC-014.760/2018-5

[...]

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

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

[...]

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

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

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

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

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

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

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

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

5.21. Diante do exposto, considerando as vantagens e desvantagens do modelo e que o mesmo não atende às recomendações legais para a contratação de serviços de suporte contínuo de Infraestrutura de TI, tendo a equipe técnica da área de TIC da FCP executado sem sucesso o modelo apresentado no contrato 18/2017, conclui-se que essa alternativa não é uma opção viável para o atendimento da presente demanda.

5.22. ALTERNATIVA C: NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

5.23. Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços definidos.

5.24. É um modelo com pagamento vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS.

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

- a) Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
- b) Levantamento do parque computacional;
- c) Definição dos Níveis Mínimos de Serviço;
- d) Definição dos critérios de qualidade;

VANTAGENS	DESVANTAGENS
<p>Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados, tendo em vista o interesse da Contratada em atingir os Níveis Mínimos de Serviços para evitar prejuízos decorrentes da aplicação de glosas contratuais;</p> <p>Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;</p> <p>Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;</p> <p>Promove a melhoria dos níveis de serviço, quanto melhor for a prestação dos serviços menor será o prejuízo decorrentes da aplicação de glosas por não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço;</p> <p>Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais;</p> <p>Facilidade de custeamento e orçamentação;</p> <p>Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços,</p>	<p>Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por entregáveis e por postos de serviço;</p> <p>Erros de dimensionamento quando há poucas informações;</p> <p>Exigido elevado nível de maturidade;</p> <p>Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa contratada;</p> <p>Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas;</p> <p>Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados;</p> <p>Estimar o custo de cada atividade não é tarefa simples.</p>

<p>indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros;</p> <p>O custo só aumentaria se o acordo de nível de serviço for ampliado em termos de produtividade e qualidade, em relação aos patamares atuais;</p> <p>Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura;</p> <p>A Contratada tem grande interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscado maior eficiência na prestação dos serviços, visto que quanto maior a ineficiência maior as glosas e consequente prejuízo financeiro;</p>	
--	--

5.26. A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados apresenta-se como uma boa alternativa para a contratação, porém, inadequada para a atual realidade da FCP, pelos seguintes motivos:

I - Assim como o modelo da Alternativa B, é necessário especificar um catálogo de atividades bastante completo e acerto que reflète todo o rol de atividades executadas no ambiente de TIC da CONTRATANTE. Para que isto seja possível, é necessário que exista um alto nível de maturidade do ambiente de TIC com a previsão de poucas mudanças realizadas ao longo da execução contratual, o que não é o caso da FCP. Isto ocorre porque a Fundação possui muitos recursos tecnológicos desatualizados e existe a previsão de uma mudança drástica no ambiente computacional da mesma à curto e médio prazos, o que poderia inviabilizar completamente a execução do contrato;

II - A FCP não possui uma base histórica confiável e padronizada de atividades executadas nos contratos anteriores, principalmente pela falta de institucionalização do uso de uma ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM), o que impossibilitaria realizar um dimensionamento adequado das mesmas;

III - O pagamento fixo mensal pode incorrer em dois extremos, quais sejam, o pagamento semelhante pelo excesso ou a falta de demanda. Isto ocorre porque a cada nova atividade identificada para o ambiente de TIC (principalmente as rotineiras) o catálogo de atividades deverá ser atualizado para fins de remuneração da CONTRATADA. O contrário também pode ocorrer. Seriam os casos em que determinada atividade deixa de ser necessária e mesmo assim a CONTRATADA seria remunerada pela sua inexecução. Devido a estes fatores, neste modelo deve existir um controle muito árduo, por parte dos gestores e fiscais, para manter o catálogo de atividades atualizado. Além disto, mesmo que em menor escala em relação à Alternativa B, podem ocorrer conflitos de interesse entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, se não houver um corpo técnico próprio da instituição, abrangente, que possa determinar com rigor a necessidade ou não da execução de determinadas tarefas, o que não é o caso da FCP. Caso a Fundação optasse por este modelo, a mesma ficaria completamente dependente de terceirizados para definir o escopo das atividades técnicas a serem executadas em seu ambiente;

IV - Conforme mencionado no item anterior, a fiscalização técnica do contrato é complexa, sendo apenas a fiscalização administrativa facilitada;

5.27. Finalmente, apesar do modelo atender às recomendações legais e estabelecer padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração, facilitando o custeamento e orçamentação, além de simplificar a gestão e fiscalização do contrato, caso um catálogo de atividades, maduro e com a previsão de poucas mudanças, seja definido, de acordo com a realidade atual da DTI, o modelo baseado em Níveis Mínimos de Serviço (NMS) foi considerado uma solução tecnicamente inviável para a pretensa contratação.

5.28. **ALTERNATIVA D: UNIDADE DE SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA (USI)**

5.29. Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela definição e gerência dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades, para cumprimento das demandas solicitadas pelo CONTRATANTE.

5.30. Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USIs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas de acordo com o ambiente existente, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos e nos procedimentos definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir os Níveis Mínimos de Serviço acordados.

5.31. É um modelo que busca a otimização e a racionalização dos serviços de TI, as entregas são medidas em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente de infraestrutura a ser sustentado.

5.32. A Unidade de Serviços de Infraestrutura - USI é aplicável à toda gama dos serviços de TI e é baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI. O cálculo da quantidade de USIs necessários à sustentação da infraestrutura é baseado em um subconjunto de Itens de Configuração, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura e para cada grupo de IC's há a valoração das seguintes características:

- Quantidade de Objetos do Grupo de IC's na Infraestrutura: Indica a quantidade de objetos, pertencentes à cada um dos grupos de itens de configuração selecionados. A quantidade de objetos apresenta uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço;
- Diversidade Tecnológica: Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC's;
- Relevância para a Infraestrutura: Baseia-se na importância de cada grupo de IC's para a disponibilidade da infraestrutura de TI e respectivos serviços;
- Quantidade de USI's Estimada para Consumo Unitário: Representa a quantidade média de USI's necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de itens de configuração.

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

- Inventário de Infraestrutura bem definido e atualizado;
- Definição de Níveis Mínimos de Serviço e critérios de qualidade;

VANTAGENS	DESVANTAGENS
<p>Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados, se comparado ao modelo baseado em postos de serviço;</p> <p>Pagamento proporcional ao tamanho da infraestrutura de TI sustentada;</p> <p>Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;</p> <p>Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;</p> <p>Fiscalização administrativa e técnica bastante simplificada;</p> <p>Facilidade de custeamento e orçamentação;</p> <p>Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, indicadores de produtividade e de qualidade;</p>	<p>Necessidade de manter o inventário de Infraestrutura atualizado e bem definido;</p> <p>Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte do Contratante;</p> <p>Os requisitos da equipe que irá sustentar o ambiente de Infraestrutura não é definido pela Contratante;</p> <p>Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura;</p>

5.34. Para a adoção de contratação dos serviços, com remuneração baseada na quantidade de Itens de Configuração da Infraestrutura de TI é necessário que sejam fornecidas informações precisas e confiáveis sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e todos os serviços que deverão ser sustentados.

5.35. Neste modelo, a Contratada é remunerada efetivamente pela quantidade de Itens de configuração sustentados. O pagamento é vinculado ao cumprimento dos NMS definidos, com aplicação de redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento destes. Além disso, o modelo estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho de qualidade e produtividade dos serviços.

5.36. Destaca-se que este modelo foi adotado na Fundação nos dois últimos contratos e vêm sendo executado com sucesso até o presente momento. Além da facilidade em sua gestão, por parte dos fiscais e gestores, o que desonera bastante a já reduzida equipe de servidores da área de TIC, e maior transparência na execução dos serviços, o setor já encontra-se familiarizado com o modelo, além de demonstrar ser adequado para o tamanho do ambiente computacional da FCP.

5.37. Diante do exposto, o modelo baseado no tamanho da infraestrutura sustentada se configura como uma solução tecnicamente viável para o atendimento da presente demanda.

5.38. Abaixo segue um quadro comparativo quanto às premissas básicas de governo para contratações de TIC:

REQUISITO	SOLUÇÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Alternativa A	X		
	Alternativa B	X		
	Alternativa C	X		
	Alternativa D	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	N/A	N/A	N/A	N/A
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	N/A	N/A	N/A	N/A
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	N/A	N/A	N/A	N/A
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	N/A	N/A	N/A	N/A
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	N/A	N/A	N/A	N/A

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

6.1. Ao analisar as soluções apresentadas, conclui-se que o modelo de prestação dos serviços da SOLUÇÃO D (modelo por item de configuração) será o mais adequado para a Fundação, pois o mesmo é inovador, flexível e busca atender não só as necessidades técnico-operacionais do órgão, como também melhorar os procedimentos internos de execução contratual, em consonância com as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC, além de buscar atender as orientações dos órgãos de controle, assegurando um padrão mínimo de qualidade dos serviços, cuja remuneração está vinculada exclusivamente aos resultados auferidos.

6.2. Além disso, é um modelo já implementado em outros entes da Administração Pública Federal como a ANEEL (PE nº 44/2015), ME (PE/SRP nº 13/2016) e MMA (PE/SRP nº 02/2017), havendo a adesão às atas de registro de preços por diversos outros como o MME, MDH, MinC, MDIC, IBAMA, SFB, MTransportes, DNPM e EPL.

6.3. Ademais, vale destacar que no Sumário Executivo - Auditorias na Gestão de Contratos de TI do TCU não há um modelo definido para contratação de Suporte à Infraestrutura, mas há fortes recomendações referentes à gestão e fiscalização dos contratos desta natureza, dentre elas:

"Nesse sentido, o TCU por meio do Acórdão 916/2015-TCU-Plenário, recomendou aos órgãos governantes superiores (OGS), SLTI/MP e CNJ, que ampliassem a oferta de capacitação aos gestores e fiscais de contratos de TI e os alertassem quanto aos seguintes pontos:

a) a correta designação de todos os quatro papéis de acompanhamento e fiscalização de contratos de TI, diferentemente do que ocorre para os contratos de obras e serviços gerais;

b) sobre os riscos assumidos pelos titulares do órgão quando da indicação e designação de servidores não capacitados para as atividades de fiscalização de contratos de TI ou com excessiva quantidade de contratos sob sua responsabilidade;

c) sobre a necessidade de prever, durante o planejamento das contratações de serviços de TI, os meios e os recursos necessários à mensuração dos serviços prestados e à realização da avaliação de sua qualidade;

d) a necessidade de aferição sistemática da qualidade dos serviços de TI conforme previsão contratual;

quanto a pontos específicos acerca da utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS)." (TCU, p. 26)

6.4. Nesse sentido o modelo de prestação de serviços pretendido atende às exigências acima, pois remunera por Item de Configuração de acordo com o tamanho do ambiente de TIC, é escalável, incentiva a proatividade e a entrega de serviços com a qualidade e a disponibilidade desejadas. Permite acesso a equipes altamente qualificadas, eficiência na alocação dos recursos e economicidade da contratação. Permite maiores controles com menor esforço da fiscalização e gestão do contrato, com métricas e resultados rastreáveis e auditáveis a qualquer tempo, com atuação proativa por parte dos gestores.

6.5. Quanto aos custos inerentes a quaisquer dos modelos estudados há que se considerar as particularidades da Fundação. As **ALTERNATIVAS A e B** foram descartadas porque não atendem à diversas recomendações e normativos para contratações de soluções de TIC, conforme apontado nos itens anteriores. Para a **ALTERNATIVA C** seria necessário estabelecer um catálogo de serviços com "n" atividades, tempos de execução e complexidades e foi descartada pelos motivos apontados no item 6.27. Para a **ALTERNATIVA D** foi necessário apenas realizar o levantamento dos itens de configuração do ambiente vigente considerando suas respectivas diversidades tecnológicas e relevâncias. Assim, decidimos especificar tecnicamente o objeto ora pretendido de acordo com o modelo proposto pela **ALTERNATIVA D**, escolhida para a contratação, alegadamente mais vantajoso para a instituição e objetivos da Divisão de Tecnologia da Informação, de acordo com as observações contidas no item 6.29 e seus subitens.

6.6. Ressalta-se que devido à restrições orçamentárias o escopo de execução de projetos foi desconsiderado para o presente planejamento.

7. ANÁLISE DO CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE (TCO)

7.1. A análise comparativa de custos foi elaborada considerando apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis, nos termos do inc. III art. 11 da IN-01/2019/SGD, e inclui:

a) comparação de custos totais de propriedade (Total Cost Ownership - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada solução, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia, manutenção; e

b) memória de cálculo que referencie os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados.

ID SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERNATIVA OU CENÁRIO IDENTIFICADO	CUSTO MENSAL	CUSTO ANUAL
A	Postos de Serviço	Inviável	Inviável
B	Entregáveis (UST ou Similares)	Inviável	Inviável
C	Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Inviável	Inviável
D	Unidade de Serviço de Infraestrutura (USI ou similares)	R\$ 91.324,68	R\$ 1.095.896,16

7.2. MEMÓRIA DE CÁLCULO

7.3. Como as alternativas A, B e C foram declaradas inviáveis (sendo este fato devidamente justificado no item 6), seu TCO não foi calculado, restando apenas a alternativa D, que está descrita abaixo:

7.4. Para o modelo baseado em unidade de serviços de infraestrutura (USI) ou similar, o levantamento de custos foi realizado utilizando a metodologia descrita nas linhas que se seguem. É importante destacar que para o modelo da alternativa D, o preço estimado total da contratação foi definido em duas etapas, a saber:

I - Cotação com o mercado para definição do quantitativo de USIs aproximadas para sustentação dos grupos de ICs da FCP, conforme descrito nos itens **METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE AOS USUÁRIOS**, descrita abaixo. Esta etapa não caracteriza uma pesquisa de preços convencional, seguindo as regras da IN 3 de Abril de 2017. Conforme dito, foi uma pesquisa de preços realizada com o mercado para determinar um valor médio de USIs (e não o valor unitário desta), a serem consumidas para cada grupo de sustentação de ICs. Esta etapa é uma premissa do modelo, o que possibilita calcular uma quantidade aproximada de USIs a serem utilizadas para sustentar todo o parque tecnológico da Fundação Cultural Palmares. O resultado desta pesquisa pode ser verificado na planilha no ANEXO I - MEMÓRIA DE CÁLCULO - PESQUISA DE PREÇOS.

II - Cotação do valor unitário da USI considerando todos os parâmetros legais da IN 3 de Abril de 2017. Podemos dizer que esta etapa é a responsável por determinar o valor total estimado da contratação. Desta maneira, foi conduzida pesquisa de preços, detalhada no ANEXO I - MEMÓRIA DE CÁLCULO - PESQUISA DE PREÇOS, baseando-se primordialmente em contratações recentes da Administração Pública, de mesma natureza do objeto em tela, retirados da ferramenta Painel de Preços, conforme orientação normativa. Nesta planilha é possível verificar os valores médios unitários para os dois itens do objeto, a dizer, a sustentação do ambiente computacional. Assim, o valor total da contratação foi determinado pela multiplicação dos termos (quantidade estimada de USIs x Valor Médio Estimado da USI) para cada item do objeto. Todas as médias utilizadas nesta etapa são do tipo simples.

7.5. Assim, considerando as exposições acima, chegou-se na seguinte estimativa de preços para a contratação dos serviços em tela, de acordo com a alternativa D:

ID SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERNATIVA OU CENÁRIO IDENTIFICADO	CUSTO MENSAL	CUSTO ANUAL
D	Unidade de Serviço de Infraestrutura (USI ou similares)	R\$ 91.324,68	R\$ 1.095.896,16

7.6. Na seção abaixo, discorre-se em detalhes sobre a metodologia utilizada no cálculo estimado de USIs destinadas à sustentação do ambiente computacional e projetos de TIC, para a precificação da pretensa contratação:

7.7. METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE AOS USUÁRIOS

7.8. Na contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), em atendimento às orientações constantes da Instrução Normativa SGD/ME Nº 01 de Abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital e às recomendações dos órgãos de controle, as entidades e órgãos governamentais a Administração Pública vêm adotando a métrica de resultados (serviços entregues), em detrimento da alocação de postos de trabalho ou contratação de homem/hora.

7.9. Objetivando o atendimento às orientações e recomendações acima citadas, bem como buscando a otimização e a racionalização da contratação dos serviços de TI, foi idealizada metodologia de medição que estabelece uma unidade de medida de serviços de TI única, aplicável a todos os serviços a serem contratados, com a inovação na forma de metrificar os serviços entregues no atendimento aos usuários e na sustentação da infraestrutura de TI, que passa a ser medida em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente a ser sustentado, conforme descrito adiante.

7.10. A unidade de serviços definida para o presente processo de licitação foi denominada “Unidade de Serviços de Infraestrutura - USI”, recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TI a serem contratados, ser baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI do órgão.

7.11. Para o cálculo da quantidade de USI's necessárias aos serviços de suporte de 1º e 2º nível e à sustentação da infraestrutura centralizada de TI (3º nível), selecionou-se um subconjunto de seus IC's, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura, e para cada grupo de IC's, as características descritas a seguir foram valoradas.

7.12. Quantidade de objetos do grupo de IC's na infraestrutura pertencentes à cada um dos grupos de IC's selecionados. A quantidade de objetos foi considerada por apresentar uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço.

7.13. Exemplos:

7.13.1. *Número de usuários existentes no AD (Active Directory);*

7.13.2. *Número de servidores físicos na rede (considerando toda a infraestrutura suportada, incluindo ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes);*

7.13.3. *Número de unidades de Storage em uso (no caso de unidades replicadas, espelhadas ou qualquer outra técnica de elevação de disponibilidade, cada unidade será computada individualmente);*

7.14. Diversidade Tecnológica que Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. Para aqueles itens aos quais a diversidade tecnológica não se aplica (como usuários, caixas postais, etc.) será considerada diversidade “1”.

7.15. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC's.

7.16. Como a diversidade de tecnologias eleva a complexidade da infraestrutura de TI, consequentemente a mesma impacta o custo da sustentação dessa infraestrutura. Dessa forma, na composição do custo final, a cada acréscimo de diversidade tecnológica será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo (valor considerado para complexidade tecnológica 1), conforme tabela apresentada abaixo:

DIVERSIDADE TECNOLÓGICA	% ADICIONAL
1 (um)	0%
2 (dois)	5%
3 (três)	10%
4 (quatro)	15%
5 (cinco) ou superior	20%

7.17. Relevância para a Infraestrutura que é expressa, em termos de peso atribuído a cada IC, sendo definidas 3 (três) faixas de relevância: Padrão, Média e Alta, com respectivamente pesos 1, 2 e 3, onde 1 é o menor peso e 3 o maior peso. Os pesos foram atribuídos pela Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, tomando por base a importância de cada IC para a disponibilidade da infraestrutura de TI e respectivos serviços.

7.18. Os itens classificados com peso 1 são aqueles que apresentaram relevância padrão e impacto pequeno sobre a infraestrutura de TI e disponibilidade de serviços, razão pela qual foram considerados básicos na quantificação de USI's necessárias à sustentação da infraestrutura.

7.19. Embora exista um certo grau de subjetividade nessa avaliação, ela é lógica e plenamente justificável do ponto de vista técnico, além de amplamente compreensível e aceita pelo mercado, visto que tomou por base a relevância de cada um dos IC's selecionados para a infraestrutura centralizada de TI.

7.20. A relevância de um IC eleva as exigências de disponibilidade e atenção, de forma que exige mais esforço do responsável pela sustentação da infraestrutura de TI, o que acaba por elevar o seu custo.

7.21. Então, semelhantemente ao que se estabeleceu para a diversidade tecnológica, na composição do custo final, a cada faixa de relevância, será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo, conforme tabela apresentada abaixo:

RELEVÂNCIA DO GRUPO DE IC'S	% ADICIONAL
Padrão	0%
Média	10%
Alta	20%

7.22. Do total de IC's de cada grupo, a FCP determinará, a cada período de execução contratual, quais devem receber relevância alta, média e padrão, tomando por base suas necessidades negociais. Desta forma será estabelecido o quantitativo de IC's em cada relevância.

7.23. QUANTIDADE DE USI'S ESTIMADAS PARA CONSUMO UNITÁRIO

7.23.1. Representa a quantidade média de USI's necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de IC's.

7.23.2. Como unidade básica de serviços, partiu-se do custo cotado pelo mercado para a sustentação de um usuário, estabelecendo-se que 1 (uma) usi é o valor cotado pelo mercado para a sustentação de 1 (um) usuário. A partir daí, aplicando-se regras de proporcionalidade, determinou-se o quantitativo de usi's necessário à sustentação de todos os demais componentes da infraestrutura de TI.

7.23.3. O cálculo desse quantitativo considerou o contexto da infraestrutura no qual cada IC se encontra (dimensionamento da infraestrutura, diversidade tecnológica e relevância) e foi determinado a partir do resultado de pesquisa de mercado para a cotação de valores praticados pelo mercado para a sustentação desses IC's.

7.23.4. O quantitativo de usi's para sustentação de um único objeto de cada grupo de IC's, é fixo e deverá permanecer inalterado durante toda a vigência do contrato oriundo do presente certame licitatório, salvo evoluções tecnológicas que impliquem alterações estruturais na tecnologia empregada por cada grupo de IC's ou alterações substanciais nos volumes de atendimento de suporte de 1º e 2º nível, que venha a justificar uma revisão desses quantitativos, dentre as quais destaca-se a adoção de uma nova tecnologia, não prevista na tabela de IC's.

7.23.5. Em tais situações, a metodologia de cálculo utilizada deverá ser reaplicada apenas ao grupo de IC's afetado e os novos valores deverão ser validados em comum acordo entre as partes.

7.24. QUANTIDADE DE USI'S ESTIMADAS PARA CONSUMO POR GRUPO DE IC'S

7.24.1. Quantitativo que representa o total de usi's consumidas mensalmente na sustentação de cada grupo de IC's.

7.24.2. Esse quantitativo é obtido pela fórmula apresentada abaixo:

$QG = QU \times (QIT \cdot DT + QIA \cdot RIA + QIM \cdot RIM + QIP)$, onde:

QG = Quantidade de usi's estimada para consumo pelo Grupo

QU = Quantidade de usi's estimada para consumo unitário

QIT = Quantidade de total de objetos do grupo de IC's

DT = Percentual a ser acrescido pela diversidade tecnológica

QIA = Quantidade de objetos do grupo com relevância alta

RIA = Percentual a ser acrescido pela relevância alta

QIM = Quantidade de objetos do grupo com relevância média

RIM = Percentual a ser acrescido pela relevância média

QIP = Quantidade de objetos do grupo com relevância padrão

7.24.3. Valor mensal para a sustentação do Item:

7.24.3.1. É o valor a ser pago pela sustentação mensal de um grupo de IC's, obtido a partir do produto entre a quantidade de usi's consumida por cada grupo, calculada conforme fórmula acima, pelo valor da usi proposto pela CONTRATADA.

7.24.4. Quantidade mensal de usi's estimada para a sustentação de infraestrutura:

7.24.5. É obtido pelo somatório da quantidade de usi's calculada para cada grupo de IC's, de acordo com a fórmula apresentada anteriormente.

7.24.6. Valor total mensal estimado para a sustentação de infraestrutura de TI:

7.24.7. É obtido pelo somatório dos valores mensais para a sustentação de cada grupo de IC's.

7.24.8. A planilha abaixo, refere-se ao modelo de "Formação de preços para sustentação de infraestrutura de TI", na qual será aplicado o valor da Unidade de Serviços de Tecnologia da Informação (usi).

7.24.9. Durante a execução contratual, a cada mês, a FCP e a CONTRATADA irão aferir a quantidade de objetos, bem como a diversidade tecnológica, de cada grupo de IC's, e os quantitativos de IC's associados à cada nível de relevância, determinando o valor a ser faturado para os serviços de sustentação de infraestrutura de TI.

7.24.10. A planilha de Estimativa de usi's, apresentada abaixo, é utilizada para aferição mensal do dimensionamento da infraestrutura de TI.

7.24.11. Dessa forma, o valor estimado a ser pago mensalmente irá variar de acordo com o dimensionamento, a relevância dos IC's e a diversidade tecnológica da infraestrutura de TI sustentada, conforme tabela "Quantificação de IC's" apresentada abaixo:

ESTIMATIVA DE USI's PARA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE AO USUÁRIO				RELEVÂNCIA DO GRUPO DE IC'S - ACRÉSCIMO			VALOR MÉDIO USI (R\$)			
				20%	10%	0%				
TIPO		ITENS		QUANTIDADE DE IC'S POR RELEVÂNCIA			DIVERSIDADE TECNOLÓGICA		QUANTIDADE DE USI'S ESTIMADA PARA CONSUMO UNITÁRIO - (A)	QUANTIDADE DE USI'S ESTIMADA PARA CONSUMO POR GRUPO DE IC'S - (B)
SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO	ALTA	MÉDIA	PADRÃO	VLR.	%		
01	Itens de afinidade com Central de Serviços	001	Usuários	65	77	140	1	0%	1,00	302,70
		002	Caixas postais de correio eletrônico	69	65	89	1	0%	0,62	150,81
		003	Grupos de usuários	34	0	119	1	0%	0,80	127,84
		004	Estações de trabalho Intel compatíveis	40	70	24	5	20%	0,87	152,95
		005	Estações de trabalho de outros tipos	12	1	5	2	5%	6,14	131,40
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1	0	0	1	0%	32,07	38,48
		007	Terminais de telefonia IP	1	0	0	1	0%	28,26	33,91
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	001	Domínios LDAP	1	0	0	1	0%	81,40	97,68
		002	Servidores físicos	13	2	0	4	15%	4,83	96,84
		003	Servidores virtuais	21	2	0	2	5%	6,17	176,15
		004	Storages corporativos	1	1	0	2	5%	40,37	96,89
		005	Appliances de Backup e unidades de leitura/gravação de fitas	2	0	0	1	0%	34,63	86,58
		006	Redes locais geograficamente distintas	1	0	0	1	0%	40,12	48,14
		007	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	29	0	0	1	0%	2,09	75,76
		008	Switches com velocidade até 1 Gbps	2	0	0	2	5%	16,14	40,35
		009	VLANs ativas	1	0	0	1	0%	23,12	27,74
		010	Links com a Internet	1	0	0	1	0%	21,06	25,27

011	Links WAN privativos	1	0	0	1	0%	29,79	35,75
012	Ativos de rede WiFi	21	0	0	1	0%	3,90	98,28
013	Appliances de segurança da informação	1	0	0	1	0%	83,30	98,76
014	Hosts servidores de arquivos	3	0	0	1	0%	11,38	53,49
015	Instâncias de banco de dados	9	0	7	3	10%	7,27	141,04
016	Instâncias de container	1	0	0	1	0%	24,77	29,72
017	Instâncias de servidor WEB	4	3	0	1	0%	12,99	105,22
018	Instâncias de servidor de aplicação	7	0	3	2	5%	7,28	86,63
019	Instâncias de servidor de correio eletrônico	1	1	0	1	0%	26,06	59,94
020	Instâncias de servidor de virtualização	7	1	0	2	5%	9,20	91,08
021	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI	1	0	0	1	0%	156,96	188,35
022	Instâncias de servidor de controle de código malicioso	2	0	0	2	5%	24,16	60,40
023	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos	1	0	0	1	0%	105,16	126,19
024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos	1	0	1	1	0%	117,70	141,24
Total de Itens de Configuração		354	224	388	Total USIs Grupo - Valor Médio Mensal (Saúde Operacional)		3.026	

7.25. Cabe ressaltar que os grupos de ICs destacados na tabela acima (grupos de ICs 6 e 7 dos "Itens de afinidade com Central de Serviços" e grupos de ICs 9, 11, 12, 13, 16, 23 e 24 dos "Itens de afinidade com Infraestrutura de TI" não serão quantificados na contagem inicial de IC's, durante a inserção da CONTRATADA, por não estarem presentes no parque tecnológico atual da FCP. Nota-se, porém, que para cada grupo citado, foi quantificado minimamente 1 (um) IC, para efeito de avaliação de seu custo unitário. Esta medida tem a finalidade de precificação do item, na elaboração da proposta de preços, que será considerado, caso este IC seja incluído em contagens futuras, durante a execução do contrato, em eventuais evoluções tecnológicas do Datacenter da FCP.

8. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

8.5. Para garantir maior desempenho para a missão finalística de negócio da FCP, esta Divisão de Tecnologia da Informação - DTI busca constantemente aumentar a eficiência e eficácia na entrega dos serviços de TIC.

8.6. O aumento da qualidade e disponibilidade destes serviços também figuram como grande desafio, em virtude da variedade de fatores e complexidades inerentes a estas atividades, fundamentalmente baseada na grande diversidade tecnológica de hardware e soluções cada vez mais heterogêneas, corroborada pela grande necessidade de mão de obra especializada e alta volatilidade nos cenários de tecnologias.

8.7. Na busca pelo aumento constante de maturidade na entrega de serviços, esta contratação priorizou a aderência a melhores práticas disponíveis no mercado e largamente adotada pelos órgãos da Administração Pública.

8.8. Com mais de 20 anos de evolução, o conjunto de melhores práticas para gerenciamento de serviços, conhecido pelo mercado como ITIL - Information Technology Infrastructure Library é um guia de melhores práticas que visa possibilitar, por meio de um conjunto de processos adequadamente implementados, medir a qualidade dos serviços de TI e identificar os pontos a serem melhorados e/ou evoluídos.

8.9. Com base nesse conjunto de melhores práticas, a FCP busca atender às necessidades de seu negócio por meio do aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em dois pilares:

8.9.1. Manutenção da Saúde Operacional;

8.9.2. Níveis Mínimos de Serviço;

8.10. A CONTRATADA deverá construir e sustentar esses pilares durante a execução dos serviços de tecnologia da informação, mediante anuência da FCP e orientada pelo modelo operacional definido nas próximas seções.

8.11. Visando garantir a correta estruturação para os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado, esses deverão ser organizados e estruturados baseados nas funções, processos e papéis operacionais:

8.11.1. **FUNÇÕES** - caracterizada por unidades organizacionais especializadas na execução de determinada atividade, atuam sob orientação de gerente / supervisor funcional, compõem o organograma dos serviços e agrupam recursos e habilidades específicas;

8.11.2. **PROCESSOS** - caracterizado por um conjunto coordenado de atividades mapeadas e documentadas, que tem como foco a produção de resultados;

8.11.3. **PAPÉIS** - caracterizado pelo conjunto de atribuições e responsabilidades de uma pessoa ou grupo de pessoas dentro de um processo de trabalho;

8.8. Para uma melhor adequação do modelo operacional ao modelo conceitual, os serviços que compõem esta contratação serão estruturados visando a melhor distribuição dos recursos, atribuições e responsabilidades.

8.12. PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

8.12.1. Caracterizado por diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários da FCP. Tipicamente essas requisições possuem as seguintes características:

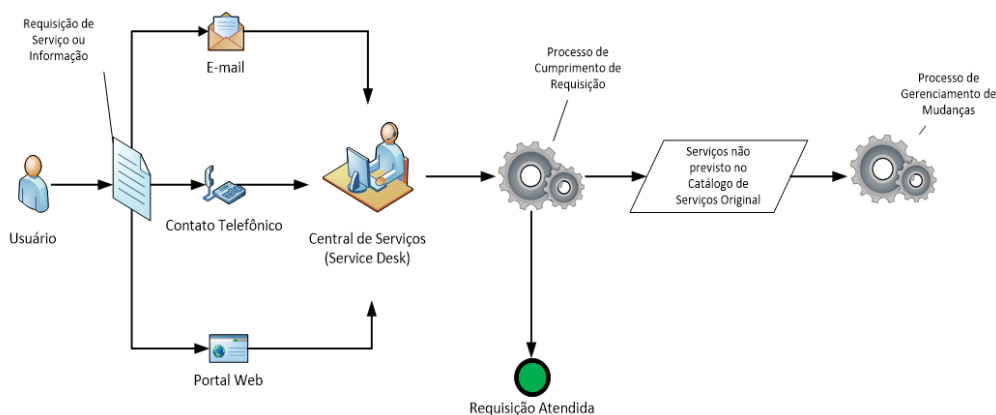
8.12.1.1. *De baixo custo;*

8.12.1.2. *De baixo risco;*

8.12.1.3. *Frequentemente executadas;*

8.12.1.4. *Eventualmente consultivas;*

8.12.2. Abaixo podemos visualizar a visão geral do processo:



8.12.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao processo cumprimento de requisições de serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

8.12.3.1. Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;

8.12.3.2. Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, através de um processo de autorização e qualificação predefinido;

8.12.4. Garantir que todas as requisições de serviço sigam um processo predefinido:

8.12.4.1. Os estágios necessários para realização de uma requisição de serviço;

8.12.4.2. Critérios e estágios de escalação;

8.12.4.3. Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu ciclo de vida seja realizado através de solução de gestão (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA e disponibilizada à FCP sem qualquer ônus;

8.12.4.4. Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status;

8.12.4.5. Garantir que todas as requisições sejam submetidas a critérios previamente definidos e acordados entre a FCP e a CONTRATADA, afim de determinar suas prioridades;

8.12.4.6. Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos por intermédio de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.

8.12.5. Garantir que a quantidade de tempo necessária para atender uma requisição seja adequado. Ambas, FCP e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:

8.12.5.1. Aumento ou redução dos IC's associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;

8.12.5.2. Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição;

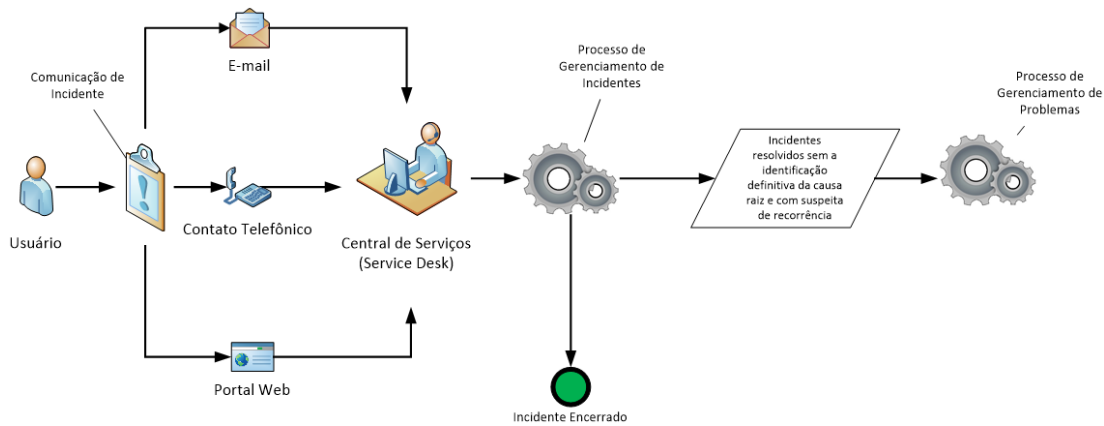
8.12.6. Serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao processo de mudança para devida adequação no catálogo de serviços, passando pela elaboração de documentação necessária para operação do N1, definição de atribuições e processos de trabalho.

8.13. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

8.13.1. Caracterizado pela ocorrência de algum evento que cause ou possa vir a causar interrupção ou queda na qualidade dos serviços de tecnologia da Informação.

8.13.2. Processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes.

8.13.3. Abaixo podemos visualizar a visão geral do processo:



8.13.4. Com base nas premissas já citadas, preconizadas pelo ITIL, em relação ao gerenciamento de incidentes, será de responsabilidade da CONTRATADA:

8.13.4.1. Evitar esforços para que incidentes em serviços possam voltar à sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos;

8.13.4.2. Garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de Incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz por meio da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela CONTRATADA;

8.13.4.3. Aumentar a visibilidade e a comunicação de Incidentes para a FCP e para equipe de TI;

8.13.4.4. Utilizar uma abordagem profissional que permita que ambas as atividades, resolução e comunicação de incidentes, sejam realizadas rapidamente quando essas ocorrerem;

8.13.4.5. Garantir que a priorização de incidentes esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pela FCP;

8.13.4.6. Garantir que todo Incidente possa ser gerenciado, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado;

8.13.4.7. Garantir a capacitação adequada da equipe técnica de suporte para que estas possam, mediante atividades proativas, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários;

8.13.4.8. Garantir que toda a gestão dos Incidentes esteja alinhada com os critérios previamente definidos através de Níveis Mínimos de Serviço;

8.13.4.9. Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;

8.13.4.10. Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio da FCP, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta;

8.13.4.11. Ambas FCP e CONTRATADA deverão definir critérios para priorização e escalção dos possíveis tipos de incidentes, garantindo entendimento adequado quanto a operacionalização, evitando que sejam classificados pelas equipes técnicas, incorrendo em desentendimentos.

8.13.5. Garantir que todos os incidentes sejam adequadamente categorizados, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

8.13.5.1. Unidade (s) de negócio envolvida (s);

8.13.5.2. Serviço (s) de TIC afetado (s);

8.13.5.3. Sistema (s) e aplicação (ões) negociais afetada (s);

8.13.5.4. Outras informações que poderão ser requisitadas a qualquer tempo pela CONTRATANTE;

8.13.6. Possibilitar o rastreamento de todos os Incidentes através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:

8.13.6.1. Aberto ou Ativo;

8.13.6.2. Em Andamento / Atendimento;

8.13.6.3. Resolvido;

8.13.6.4. Encerrado ou Concluído;

8.13.6.5. Reaberto;

8.13.7. Garantir que o processo de investigação e diagnóstico de incidentes contemple minimamente as seguintes atividades:

8.13.7.1. Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;

8.13.7.2. Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;

8.13.7.3. Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;

8.13.7.4. Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;

8.13.7.5. Realizar buscas utilizando dados armazenados em base de dados de conhecimento (BDC), a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;

8.13.7.6. Avaliar se o incidente já se encontra registrado na Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);

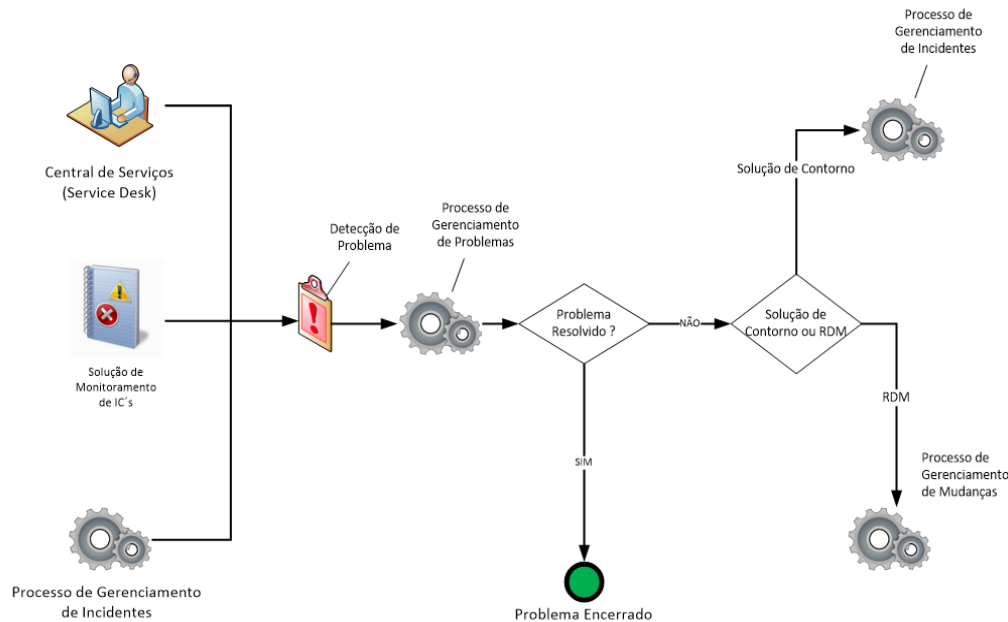
8.13.7.7. Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário;

8.13.8. Garantir que todos os incidentes não resolvidos sejam encaminhados a um analista de equipe de suporte técnico, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário por telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.

- 8.13.9. Garantir que o processo de escalção de incidentes, a ser realizado pelas equipes, por intermédio do módulo de ITSM, ocorra o mais rápido possível quando este não puder ser solucionado pela equipe de suporte técnico em questão.
- 8.13.10. Possibilitar que o processo de gerenciamento de incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser escalados às equipes de suporte previamente especificadas e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas por meio de e-mail;
- 8.13.11. Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico ao final de um incidente;
- 8.13.12. Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário;
- 8.13.13. Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para a equipe responsável pelo processo de gerenciamento de problemas.

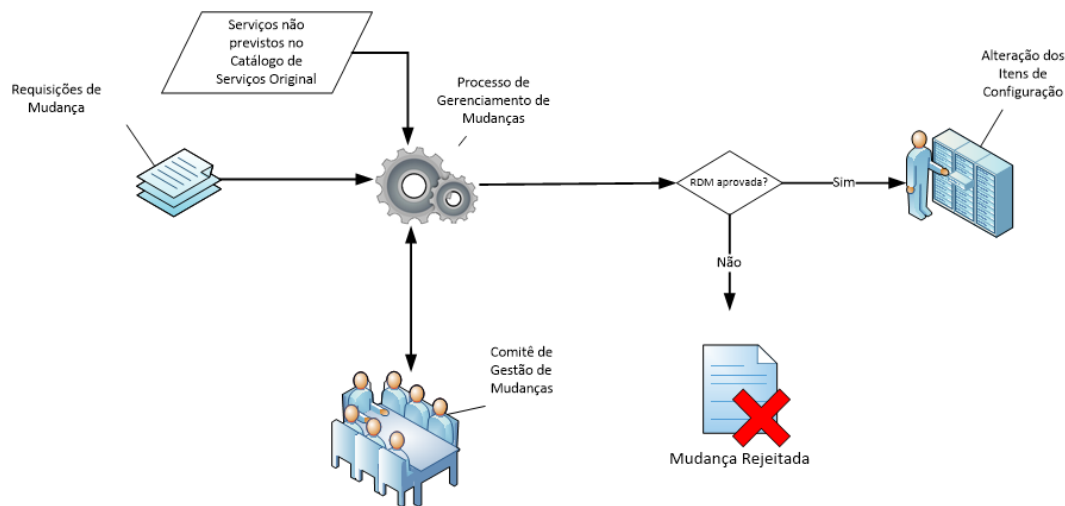
8.14. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS**

- 8.14.1. Responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, definido pela ITIL como "a causa raiz de um ou mais incidentes".
- 8.14.2. Abaixo temos a visão geral do processo:



8.14.3. Partindo das definições preconizadas pela ITIL, no que tange o Gerenciamento de Problemas, será de responsabilidade da CONTRATADA:

- 8.14.3.1. *Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar Incidentes;*
- 8.14.3.2. *Envidar esforços para eliminar a recorrência de incidentes;*
- 8.14.3.3. *Buscar a minimização do Impacto de incidentes que não possam ser evitados;*
- 8.14.3.4. *Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente;*
- 8.14.3.5. *Revisar, quando necessário, incidentes categorizados com Severidade 1 críticos ou de alto impacto, identificando sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não venham ocorrer novamente;*
- 8.14.3.6. *Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a Identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema;*
- 8.14.3.7. *Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC - IC's, buscando a identificação de eventos de "aviso" ou "exceção", que possam identificar a existência de um problema caso ele realmente exista;*
- 8.14.3.8. *Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes;*
- 8.14.3.9. *Criar uma BDEC - Base de Dados de Erros Conhecidos - para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas;*
- 8.14.4. Sugerir à FCP um modelo de categorização de problemas que seja adequado às suas necessidades. Este modelo deve levar em conta as seguintes variáveis:
- 8.14.4.1. *Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;*
- 8.14.4.2. *Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;*
- 8.14.4.3. *A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;*
- 8.14.4.4. *Qual é a extensão do problema;*
- 8.14.5. Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados em uma BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);
- 8.14.6. Garantir que quaisquer soluções que demandem Mudanças Evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças.
- 8.15. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS**
- 8.15.1. O propósito do processo de Gerenciamento de Mudanças é realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças no ambiente produtivo, com foco em minimizar os riscos de intervenções, de forma que os serviços de TI sofram o mínimo de interrupções.



8.15.2. Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TI.

8.15.3. Baseado nas premissas já citadas sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças e também naquelas preconizadas pela ITIL, será de responsabilidade da CONTRATADA:

8.15.3.1. *Propor de forma proativa, buscando sempre que possível a redução de custos de operação, a melhoria dos serviços prestados, tornando-os mais simples e/ou mais eficientes;*

8.15.3.2. *Minimizar a severidade e o impacto de qualquer mudança prevista para os serviços em ambiente produtivo;*

8.15.3.3. *Garantir que as informações sobre determinadas mudanças estejam disponíveis, de forma apropriada e pontual, para que todas as partes interessadas (stakeholders), possam estar cientes e aptas a avaliar, aprovar ou negar sua eventual adoção;*

8.15.4. Buscar sempre atender as mudanças de necessidade da FCP por meio de atividades que:

8.15.4.1. *Tragam o aumento de valor agregado ao negócio;*

8.15.4.2. *Reduzam do número de incidentes;*

8.15.4.3. *Minimizem a interrupção dos serviços;*

8.15.4.4. *Reduzam as atividades que gerem retrabalho;*

8.15.5. Garantir que as mudanças estejam sempre alinhadas com as necessidades da FCP.

8.15.6. Garantir que todas as mudanças sejam previamente registradas e avaliadas.

8.15.7. Garantir que todas as mudanças autorizadas sejam devidamente priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas através de processo adequado.

8.15.8. Buscar alternativas que possibilitem que a mudança seja realizada com qualidade, menor tempo e menor custo.

8.15.9. Executar, previamente a implementação, avaliação de riscos e impactos que uma mudança possa vir a causar a imagem ou aos serviços prestados pelo FCP, sejam eles internos ou externos.

8.15.10. Impedir que qualquer pessoa que não esteja devidamente autorizada possa realizar mudanças nos componentes, tecnologias e/ou serviços de TI cobertos pelas atividades de manutenção da saúde operacional suportados pela CONTRATADA.

8.15.11. Garantir que todas as mudanças associadas a projetos sejam registradas de forma centralizada por intermédio de Solução de Gerenciamento de Projetos, a ser fornecida pela CONTRATADA.

8.15.12. Garantir que no processo de Gerenciamento de Mudanças, estejam previstos:

8.15.12.1. *Definição de agendamento prévio de sua implementação;*

8.15.12.2. *Plano de implementação detalhado das mudanças de maior porte, autorizado pelo gestor ou fiscal do contrato;*

8.15.12.3. *Procedimentos, regras e políticas para a autorização de uma mudança;*

8.15.12.4. *Procedimentos de remediação de uma mudança;*

8.15.13. Revisar periodicamente as mudanças implementadas a fim de avaliar tendências e melhorias alcançadas após a implementação da mudança.

8.15.14. Garantir que toda mudança seja precedida de uma RDM (Requisição de Mudança), que poderá ser do tipo:

8.15.14.1. **Padrão** - Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;

8.15.14.2. **Normal** - Mudança considerada de risco médio, que deve ser precedida de planejamento e submetida ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) para sua devida aprovação;

8.15.14.3. **Emergencial** - Mudança considerada de risco alto, tem foco na resolução de possíveis interrupções ou possibilidades de interrupções, deve ser implementada o mais rápido possível e requer aprovação do Comitê Consultivo para Mudanças Emergenciais (CCME);

8.15.15. Garantir o desenvolvimento de modelo contendo fluxo de trabalho que seja exclusivo para cada um dos tipos de RDM previstos acima.

8.15.16. Garantir que apenas as RDM autorizadas sejam implementadas.

8.15.17. Definir em conjunto com a FCP, um Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Normal e Evolutiva.

8.15.18. Definir em conjunto com a FCP, Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Emergencial.

8.15.19. Garantir que todas as mudanças normais e evolutivas sejam submetidas a um critério de priorização, que será previamente definido através do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).

8.15.20. Garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças possa ser integrado aos processos de Cumprimento de Requisições de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço, possibilitando que as RDM possam, caso necessário, serem correlacionadas a itens destes processos.

8.15.21. Definir plano de remediação para mudanças visando sua aplicação em casos de mudanças não bem-sucedidas.

8.16. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE ATIVOS E CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO**

8.16.1. Visa 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.

8.16.2. São considerados IC's todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos, além dos usuários desses serviços.

8.16.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pela ITIL em relação ao Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

8.16.3.1. *Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos IC's necessários para operacionalizar os serviços de TI, coletadas por meio da Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, notadamente pelo seu módulo de inventário de IC's;*

8.16.3.2. *Manter a Integridade das configurações lógicas de IC's, possibilitando que ao longo do seu ciclo de vida, o processo de Gerenciamento de Mudanças seja utilizado para garantir que somente mudanças autorizadas sejam realizadas;*

8.16.3.3. *Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum IC seja automaticamente percebida;*

8.16.3.4. *Garantir que os IC's relevantes sob responsabilidade da FCP sejam monitorados independente de sua tecnologia;*

8.16.3.5. *Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de IC's ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com a FCP;*

8.16.3.6. *Encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e IC's, que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;*

8.16.3.7. *Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer ICs, considerados relevantes pela FCP, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente;*

8.16.3.8. *Sugerir à FCP intervenções nos IC's que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA;*

8.16.3.9. *Utilizar as informações coletadas sobre os IC's que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;*

8.16.3.10. *Estabelecer níveis de controle dos IC's que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pela FCP;*

8.16.3.11. *Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo, desde que o procedimento adotado permita um rollback.*

8.17. **MODELO OPERACIONAL PARA SERVIÇOS DE TIC**

8.18. Compreende a execução de atividades relacionadas à administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC da FCP, necessárias ao seu adequado funcionamento, bem como à manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais do Órgão, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

8.19. É importante aqui distinguir o entendimento aplicado às atividades continuadas daquele aplicado às atividades rotineiras:

8.19.0.1. ***Continuadas:*** *atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para seu início ou tempo de duração. Como exemplo: atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos;*

8.19.0.2. ***Rotineiras:*** *entende-se aquelas atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TI, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo: atividades de verificação diária dos log's de backup e a atividades de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação;*

8.20. **MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL**

8.20.1. A manutenção da saúde operacional envolve todos os componentes e tecnologias empregados na infraestrutura da FCP, podendo estar on-premises ou na nuvem, bem como os serviços de TIC disponibilizados para a entrega de uma solução de sustentação de infraestrutura, abrangendo os serviços de central de serviços, o ambiente de produção, de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os serviços que compõem a solução de sustentação de infraestrutura de TIC estão abaixo descritos:

8.20.2. Central de Serviços (Service Desk): único ponto de contato (SPOC - Single Point of Contact) entre os usuários e os serviços prestados pela TI da FCP permitindo aos usuários:

8.20.3. *Realizar requisições de serviços (RDS);*

8.20.4. *Informar a ocorrência de incidentes;*

8.20.5. *Requisitar informações ou sanar dúvidas;*

8.20.6. Respeitando as funcionalidades da solução a ser implementada, os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços por meio dos seguintes meios de comunicação:

8.20.6.1. *Contato telefônico via Central Telefônica;*

8.20.6.2. *Portal Web;*

8.20.6.3. *E-mail;*

8.20.7. A Central de Serviços também servirá como ponto de referência de contato para diversos grupos e processos, todos associados à DTI.

8.20.8. Estarão sob atribuição da CONTRATADA realizar as seguintes atividades em relação à Central de Serviços:

8.20.8.1. *Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TIC da FCP;*

8.20.8.2. *Registrar de forma detalhada todos as requisições de serviços e incidentes oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados por esta;*

- 8.20.8.3. Realizar a categorização de requisições de serviços e incidentes reportados, utilizando as categorizações corretas;
- 8.20.8.4. Envidar esforços para resolver requisições de serviços e incidentes já no primeiro contato com o usuário;
- 8.20.8.5. Realizar, quando necessário, a escalação de requisições de serviços e incidentes para as equipes de suporte adequadas;
- 8.20.8.6. Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações demandadas quando solicitado;
- 8.20.8.7. Realizar o fechamento de todas as requisições de serviços e incidentes atendidos e outros chamados;

8.20.9. As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo. Os conceitos de cada tipo de demanda, bem como as premissas para seu atendimento, estão descritos na seção que orienta os processos para gerenciamento de serviços aqui descritos - cumprimento de requisições de serviços, gerenciamento de Incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos e configuração de serviços e gerenciamento de mudanças.

8.21. **GERENCIAMENTO TÉCNICO DE SUPORTE**

8.21.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos. As Equipes de Suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:

8.21.1.1. **Equipe de Suporte de 1º Nível (N1)** - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento;

8.21.1.2. **Equipe de Suporte de 2º Nível (N2)** - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remotamente e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional;

8.21.1.3. **Equipe de Suporte de 3º Nível (N3)** - Formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, que deverão ser executadas remotamente e/ou presencialmente. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º e 2º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional;

8.22. **PRINCIPAIS SERVIÇOS E COMPONENTES**

8.22.1. **SERVIÇOS DE DIRETÓRIO**

8.22.1.1. 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 relacionadas abaixo:

8.22.1.2. Administração dos servidores;

8.22.1.3. Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais - OU's, grupos de trabalho, impressoras, etc.);

8.22.1.4. Administração e manutenção dos logon's scripts e group policies, que visam automatizar a Instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;

8.22.1.5. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;

8.22.1.6. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

8.22.1.7. Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo serviços de diretórios, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;

8.22.2. **SERVIDORES E RESPECTIVOS SISTEMAS OPERACIONAIS**

8.22.2.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos de instalação, manutenção, suporte, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as atividades abaixo relacionadas:

8.22.2.2. Administração de todos os servidores que compõem a infraestrutura da FCP (aplicação, rede, arquivos, WEB, mensageria, impressão, virtualização, acesso remoto, dentre outros), sejam eles físicos e virtuais;

8.22.2.3. 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;

8.22.2.4. Configuração, customização, operação e otimização de softwares básicos e ferramentas;

8.22.2.5. Avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes;

8.22.2.6. Administração das soluções de virtualização de servidores;

8.22.2.7. Administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores;

8.22.2.8. Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias;

8.22.2.9. Assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos;

8.22.2.10. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais;

8.22.2.11. Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;

8.22.2.12. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

8.22.2.13. 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;

8.23. **REDE DE DADOS E COMUNICAÇÕES**

8.24. 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 comunicações, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- 8.24.1. *Administração das redes de comunicação de dados - LAN, WAN e WLAN;*
- 8.24.2. *Administração dos ativos de rede;*
- 8.24.3. *Monitoramento de links de internet e links WAN;*
- 8.24.4. *Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede;*
- 8.24.5. *Execução de rotinas de impressão;*
- 8.24.6. *Execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas;*
- 8.24.7. *Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.);*
- 8.24.8. *Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física;*
- 8.24.9. *Administração dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, subredes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, etc.);*
- 8.24.10. *Administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios Internet, extranet e intranet;*
- 8.24.11. *Administração de WEB Services;*
- 8.24.12. *Administração de serviços de correio eletrônico e comunicações unificadas;*
- 8.24.13. *Administração dos serviços de backup de servidores;*
- 8.24.14. *Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de dados, configurações, Imagens, serviços e servidores de rede;*
- 8.24.15. *Administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc.;*
- 8.24.16. *Administração e provimento de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);*
- 8.24.17. *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias;*
- 8.24.18. *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos;*
- 8.24.19. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP;*
- 8.24.20. *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 da FCP;*
- 8.24.21. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*
- 8.24.22. *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e comunicações IP, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

8.25. **BANCO DE DADOS**

8.25.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, instalação, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

- 8.25.1.1. *Administração, tuning, 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 (Oracle, MySql, MS SQL Server etc.);*
- 8.25.1.2. *Administração de servidores de banco de dados;*
- 8.25.1.3. *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;*
- 8.25.1.4. *Gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido;*
- 8.25.1.5. *Administração de soluções tecnológicas de backup e recuperação de bancos de dados;*
- 8.25.1.6. *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias;*
- 8.25.1.7. *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos;*
- 8.25.1.8. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBD's, bancos de dados e bases de dados;*
- 8.25.1.9. *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por Intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*
- 8.25.1.10. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*
- 8.25.1.11. *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;*

8.26. **SERVIÇOS DE MENSAGERIA**

8.26.1. 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:

- 8.26.1.1. *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;*
- 8.26.1.2. *Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico;*
- 8.26.1.3. *Elaboração de scripts para automatização de rotinas operacionais (backup) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico;*
- 8.26.1.4. *Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria;*
- 8.26.1.5. *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias;*
- 8.26.1.6. *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos;*

8.26.1.7. *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;*

8.26.1.8. *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 da FCP;*

8.26.1.9. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

8.26.1.10. *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;*

8.26.1.11. *Apoiar no monitoramento para aferição de performance e continuidade de qualquer solução que venha a ser utilizada para o monitoramento contínuo da comunicação eletrônica corporativa e ferramentas auxiliares nos programas de compliance e gestão de riscos dentro da organização;*

8.27. **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

8.28. 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 abaixo:

8.28.1. *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de segurança da informação, tais como firewalls, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.;*

8.28.2. *Suporte técnico a usuários e demais equipes de TI, referente à segurança da Informação;*

8.28.3. *Suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional da FCP;*

8.28.4. *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;*

8.28.5. *Emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários da FCP;*

8.28.6. *Análise e Interpretação dos logs gerados pelas ferramentas de segurança, como execução das medidas corretivas aplicáveis;*

8.28.7. *Aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes no órgão;*

8.28.8. *Identificação dos riscos à segurança das informações da FCP, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas;*

8.28.9. *Apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação;*

8.28.10. *Análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios web permitidos;*

8.28.11. *Administração de certificados digitais;*

8.28.12. *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;*

8.28.13. *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;*

8.28.14. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

8.28.15. *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;*

8.29. **ARMAZENAMENTO CORPORATIVO DE DADOS**

8.29.1. 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 abaixo:

8.29.1.1. *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como storages, switches SAN, discos rígidos, etc.;*

8.29.1.2. *Atualizar os sistemas operacionais de servidores com drivers e firmwares visando acesso ao storages e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão;*

8.29.1.3. *Administração de LUN's (Logical Unit Number) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão;*

8.29.1.4. *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados;*

8.29.1.5. *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos;*

8.29.1.6. *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;*

8.29.1.7. *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;*

8.29.1.8. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

8.29.1.9. *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;*

8.30. **NUVEM**

8.30.1. Os serviços de gerenciamento de recursos em nuvem consistem no planejamento, construção, execução, operação, monitoramento e otimização dos recursos computacionais mantidos em nuvem;

8.30.2. A execução dos serviços de gerenciamento de recursos em nuvem possuirá escopo definido na Ordem de Serviço (OS) que abrangerá uma ou mais instâncias de computação e de banco de dados;

8.30.3. O serviço de gerenciamento e operação de nuvem relacionados às instâncias de computação e instâncias de banco de dados, caso adotados pela instituição, serão aferidos mensalmente pelo quantitativo de ICs do tipo Instância de Computação, contabilizadas no grupo de servidores virtuais e por instância de Banco de Dados, contabilizados no grupo de mesmo nome.

8.30.4. O escopo das atividades de gerenciamento deve abranger todos os recursos de rede, de segurança e de armazenamento utilizados pelas instâncias de computação e de banco de dados;

8.30.5. A CONTRATADA deverá providenciar os recursos tecnológicos e humanos necessários à execução dos serviços de gerenciamento dos recursos em nuvem, caso utilizados, incluindo no mínimo as seguintes ações:

8.30.5.1. Provisionamento de recursos e serviços de computação em nuvem (IaaS, SaaS, PaaS), incluindo o dimensionamento, alocação, automação, parametrização no provedor, atribuição de *tags*, catalogação e elaboração e execução dos Scripts necessários para a disponibilização em produção.

8.30.5.2. Atualização dos recursos e serviços de computação em nuvem conforme necessidades de negócio da CONTRATANTE.

8.30.5.3. Otimização dos recursos e serviços de computação em nuvem no tocante ao desempenho operacional e ao consumo financeiro.

8.30.5.4. Documentação da solução gerenciada incluindo a disponibilização à CONTRATANTE dos registros, scripts, mapeamento e outros insumos necessários a identificação dos recursos em relação à necessidade de negócio constante da ordem de serviço.

8.30.5.5. Realizar a configuração e o gerenciamento das aplicações, soluções e *softwares* em relação aos recursos computacionais alocados na solução gerenciada.

8.30.5.6. Apoio na implantação (*deployment*) de aplicações, *softwares* e soluções de acordo com as melhores práticas disponibilizadas pelo provedor de nuvem adotado.

8.30.5.7. Gerenciamento de mudanças nas cargas de trabalhos (*workloads*) relacionadas à solução gerenciada por meio do uso de metodologias ágeis e de recursos de automação capazes de implementar um processo de controle e implementação de mudanças compatível à cenários de frequentes e constantes modificações e otimizações.

8.30.5.8. Garantia da segurança lógica dos recursos da solução gerenciada.

8.30.5.9. Criação e implantação de ambiente de integração contínua.

8.30.5.10. Automatizar o processo de gerenciamento dos recursos em nuvem por meio de ferramentas adequadas.

8.30.5.11. Gerenciamento proativo baseado em monitoramento 24x7 com registro e resolução de problemas enquanto o contrato com o provedor de nuvem estiver vigente.

8.30.5.12. Implementar mecanismos de detecção e resolução de incidentes no ambiente da solução gerenciada.

8.31. RECURSOS TECNOLÓGICOS

8.31.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI, que proverá as funcionalidades necessárias ao gerenciamento dos serviços de TI, gerenciamento e monitoramento da infraestrutura de TI e dos serviços por ela suportados.

8.31.2. A solução deverá ser composta minimamente por: módulo ITSM, do inglês Information Technology Service Management (Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação), módulo de monitoramento de infraestrutura e serviços de TI (ou a capacidade de integração com ferramentas de monitoramento, como a plataforma Zabbix) e módulo de inventário de IC's que possuem seus requisitos definidos nas seções abaixo.

8.31.3. Caso a ferramenta não possua um módulo de monitoramento próprio, outro módulo de monitoramento do ambiente de TIC poderá ser utilizado, desde que compatível com a solução ITSM, devendo ser integrado à mesma.

8.31.4. Os módulos devem permitir a troca de dados e informações entre si, de forma a implementar uma solução integrada.

8.31.5. Além dos módulos básicos acima descritos, a solução deverá prover também funcionalidades de geração de painéis executivos (*dashboards*) e relatórios executivos e analíticos sobre os serviços prestados, incluindo, mas não se limitando a, status das demandas, status dos serviços, relação de IC's, cumprimento de níveis de serviços, históricos de volumetrias, etc. que serão utilizados pelo gestor e fiscais do contrato no processo de fiscalização.

8.31.6. É dever da CONTRATADA assumir em ambiente de produção/homologação/redundância a instalação, modelagem, configuração, parametrização, atualização, administração e treinamento da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI no decorrer da vigência do contrato e atender integralmente ao escopo dos processos de gerenciamento previstos neste ETP e em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE, bem como a migração integral da base de conhecimento e catálogo de serviço, quando na ocorrência de mudança de ferramenta. A CONTRATANTE não deverá arcar com custos adicionais ao contrato referente a estas atividades sobre a ferramenta, sendo tais custos de responsabilidade da CONTRATADA.

8.31.7. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI em produção deverá acompanhar as últimas versões estáveis disponíveis, além de ser devidamente certificada por órgão credenciado da Pink Elephant "PinkVERIFY Toolsets" (<https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) pelo menos nos seguintes processos: Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço e Gerenciamento de Problemas.

8.31.8. O motivo da exigência da certificação Pink Elephant é devido ao atesto de conformidade da ferramenta com a especificação padrão da biblioteca ITIL. A exigência da certificação refere-se à qualificação técnica de um produto e não de um licitante. Desta forma, o mesmo produto poderá ser apresentado por diferentes licitantes, além de existir no mercado diversas soluções disponíveis com a certificação exigida e que atendem aos requisitos estabelecidos neste ETP e seus anexos, não limitando, absolutamente, o número de licitantes participantes do certame. A lista dos produtos certificados Pink Elephant disponíveis pode ser obtida no endereço <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

8.31.9. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI disponibilizada pela CONTRATANTE ou a ferramenta substituta deverá permitir a automatização dos processos organizacionais que elevam a governança da CONTRATANTE e a governança de TI, permitindo a extração de indicadores e a melhoria significativa do nível de cumprimento dos requisitos mais exigentes presentes no plano estratégico da Fundação.

8.31.10. A CONTRATADA deve comprovar capacitação técnica mediante a apresentação de atestados conforme itens de habilitação técnica a serem definidos, que comprovem experiência na prestação dos serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste processo licitatório.

8.31.11. A CONTRATADA deverá contemplar o uso dessa solução para toda a equipe interna de TI da CONTRATANTE, contemplando os perfis de administrador, solucionador e operador, para toda equipe das empresas prestadoras de serviços (terceirizados), contemplando os perfis de solucionador e operador, e para os demais usuários do órgão com perfil de demandante, atendendo minimamente as especificações abaixo:

PERFIL	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Administrador	10
Solucionador/Operacional	50

8.31.12. A CONTRATADA, no que couber, deverá atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério da Economia, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

8.31.13. Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA:

8.31.14. **MÓDULO DE MONITORAMENTO:**

- 8.31.14.1. Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas dos produtos;
- 8.31.14.2. Ter disponível cursos oficiais dos produtos com opção de certificação, ambos em território nacional;
- 8.31.14.3. Ser capaz de monitorar IC's como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e storages;
- 8.31.14.4. Suportar SNMP v1, v2 e v3;
- 8.31.14.5. Suportar a utilização de agentes de monitoramento;
- 8.31.14.6. Ser uma solução escalável e distribuída;
- 8.31.14.7. Ter Interface web para administração e operação da solução;
- 8.31.14.8. Permitir personalização da interface de administração e operação da solução;
- 8.31.14.9. Coletar inventário de hardware automaticamente;
- 8.31.14.10. Possibilitar que a solução seja auditada;
- 8.31.14.11. Coletar dados e disponibilizá-los através de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;
- 8.31.14.12. Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;
- 8.31.14.13. Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;
- 8.31.14.14. Utilizar painel de visualização (dashboard) panorâmica do ambiente, possibilitando inclusive a utilização de gráficos;
- 8.31.14.15. Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;
- 8.31.14.16. Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;
- 8.31.14.17. Garantir a geração de gráficos sob demanda;
- 8.31.14.18. Garantir a criação personalizada de gráficos;
- 8.31.14.19. Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;
- 8.31.14.20. Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;
- 8.31.14.21. Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;
- 8.31.14.22. Emitir relatório de disponibilidade de cada Item;
- 8.31.14.23. Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas Windows e Linux também através de agentes;
- 8.31.14.24. Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em Hyper-V, VMware;
- 8.31.14.25. Realizar descoberta de novos ativos/hosts para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;
- 8.31.14.26. Enviar alertas via e-mail, SMS e Jabber;
- 8.31.14.27. Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;
- 8.31.14.28. Realizar ações através de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc.;
- 8.31.14.29. Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma Linux;
- 8.31.14.30. Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma MySQL, PostgreSQL e Oracle;
- 8.31.14.31. Realizar monitoramento de acesso a sites web;
- 8.31.14.32. Simular o acesso a sites web e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;
- 8.31.14.33. Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;
- 8.31.14.34. Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;
- 8.31.14.35. Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;
- 8.31.14.36. Ser capaz de monitorar arquivos de log;
- 8.31.14.37. Ser capaz de monitorar o Visualizador de Eventos do Windows;
- 8.31.14.38. Integrar-se aos contadores de desempenho do Windows;
- 8.31.14.39. Permitir a criação de novos IC's para serem monitorados;
- 8.31.14.40. Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias;
- 8.31.14.41. Permitir a customização de horário de monitoramento;
- 8.31.14.42. Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seus níveis Mínimos de Serviço (NMS);
- 8.31.14.43. Permitir a configuração de manutenção programada dos hosts;
- 8.31.14.44. Permitir a construção de triggers (gatilhos) utilizando expressões regulares;
- 8.31.14.45. Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um pacote de monitoração padrão ou personalizado;
- 8.31.14.46. Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança estado de um IC;
- 8.31.14.47. Permitir a criação de visões personalizadas dos IC's monitorados;

- 8.31.14.48. Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente;
- 8.31.14.49. Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução;
- 8.31.14.50. Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário;
- 8.31.14.51. Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes;
- 8.31.14.52. Autenticar usuários via banco de dados próprio ou através da integração com Active Directory;
- 8.31.15. **MÓDULO ITSM:**
- 8.31.15.1. Permitir categorizar incidentes;
- 8.31.15.2. Interface web;
- 8.31.15.3. Possuir cadastro de clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes);
- 8.31.15.4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
- 8.31.15.5. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;
- 8.31.15.6. Permitir a priorização dos incidentes;
- 8.31.15.7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 8.31.15.8. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;
- 8.31.15.9. Permitir criação de catálogo de negócio;
- 8.31.15.10. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;
- 8.31.15.11. Permitir abertura de incidentes pelo Portal de Atendimento ao Usuário;
- 8.31.15.12. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 8.31.15.13. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;
- 8.31.15.14. Permitir acesso a FAQ pelo usuário;
- 8.31.15.15. Permitir a geração de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
- 8.31.15.16. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
- 8.31.15.17. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
- 8.31.15.18. Permitir categorizar problemas;
- 8.31.15.19. Permitir a anexação de links para documentos ao problema;
- 8.31.15.20. Permitir a anexação de documentos completos ao problema;
- 8.31.15.21. Permitir a priorização dos problemas;
- 8.31.15.22. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 8.31.15.23. Permitir a criação de um fluxo de aprovações para as mudanças;
- 8.31.15.24. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- 8.31.15.25. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- 8.31.15.26. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
- 8.31.15.27. Permitir criar agendamentos de mudança;
- 8.31.15.28. Permitir a anexação de links para documentos à solicitação de mudança;
- 8.31.15.29. Permitir a anexação de documentos completos à solicitação de mudança;
- 8.31.15.30. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- 8.31.15.31. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 8.31.15.32. Permitir a construção de fluxos de trabalho às requisições de serviço (com tarefas e decisões);
- 8.31.15.33. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- 8.31.15.34. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- 8.31.15.35. Permitir integração com sistemas de e-mail;
- 8.31.15.36. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- 8.31.15.37. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de incidentes;
- 8.31.15.38. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
- 8.31.15.39. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- 8.31.15.40. Permitir encontrar uma solução/procedimentos e associar a solução/procedimentos ao incidente;
- 8.31.15.41. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente/requisição de serviço/problema/mudança forem atualizados ou resolvidos;
- 8.31.15.42. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- 8.31.15.43. Permitir reabrir um incidente fechado;
- 8.31.15.44. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
- 8.31.15.45. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN com opção de trilha de auditoria;
- 8.31.15.46. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
- 8.31.15.47. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;

- 8.31.15.48. Permitir que o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- 8.31.15.49. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço;
- 8.31.15.50. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
- 8.31.15.51. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
- 8.31.15.52. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
- 8.31.15.53. Permitir texto livre para descrição do problema;
- 8.31.15.54. Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- 8.31.15.55. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- 8.31.15.56. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- 8.31.15.57. Permitir criar planos de melhoria;
- 8.31.15.58. Permitir a geração de registro de mudança;
- 8.31.15.59. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- 8.31.15.60. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- 8.31.15.61. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança);
- 8.31.15.62. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
- 8.31.15.63. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- 8.31.15.64. Permitir criar diferentes status da mudança, incluindo cancelamento;
- 8.31.15.65. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- 8.31.15.66. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- 8.31.15.67. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- 8.31.15.68. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- 8.31.15.69. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- 8.31.15.70. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança;
- 8.31.15.71. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- 8.31.15.72. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- 8.31.15.73. Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- 8.31.15.74. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA;
- 8.31.15.75. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- 8.31.15.76. Permitir o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos);
- 8.31.15.77. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 8.31.15.78. Permitir o cadastro de palavras sinônimos para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", dentre outras);
- 8.31.15.79. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- 8.31.15.80. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- 8.31.15.81. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 8.31.15.82. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 8.31.15.83. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- 8.31.15.84. Permitir relacionar IC ao usuário;
- 8.31.15.85. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 8.31.15.86. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- 8.31.15.87. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- 8.31.15.88. Permitir classificar os tipos de ativos;
- 8.31.15.89. Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- 8.31.15.90. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- 8.31.15.91. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- 8.31.15.92. Permitir o registro de logs de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- 8.31.15.93. Permitir registrar status dos itens de configuração;
- 8.31.15.94. Permitir integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- 8.31.15.95. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- 8.31.15.96. Apresentar solução de gráficos e relatórios;
- 8.31.15.97. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
- 8.31.15.98. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;

- 8.31.15.99. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- 8.31.15.100. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- 8.31.15.101. Permitir fazer requisições de serviços do catálogo de negócios pelo Portal do usuário;
- 8.31.15.102. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;
- 8.31.15.103. Permitir a criação de relatórios dinamicamente pelo próprio cliente;
- 8.31.15.104. Permitir a criação de Dashboards dinamicamente pelo próprio cliente;
- 8.31.15.105. Permitir integração com Open-LDAP ou Windows AD;
- 8.31.15.106. Possibilitar a realização de intervenções remotas em estações de trabalho;
- 8.31.15.107. Possibilitar a realização de análises técnicas remotamente;
- 8.31.15.108. Possibilitar o atrelamento de conhecimento a um serviço específico;
- 8.31.15.109. Possibilitar o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
- 8.31.15.110. Realizar o controle e versionamento de documento;
- 8.31.15.111. Realizar o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;
- 8.31.15.112. Permitir a criação de estrutura de pastas ou categorias para controle de conhecimento;
- 8.31.15.113. Permitir o controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;
- 8.31.15.114. Realizar a criação de FAQ - Frequently Asked Questions;
- 8.31.15.115. Permitir criar templates de solicitações de serviço;
- 8.31.15.116. Permitir gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
- 8.31.15.117. Permitir gerenciar o ciclo de vida de ordens de serviços;
- 8.31.15.118. Possibilitar criar faturas para ordens de serviços;
- 8.31.15.119. Permitir criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
- 8.31.15.120. Permitir gerenciar vários contratos de serviços;
- 8.31.15.121. Permitir emitir/imprimir ordens de serviços;
- 8.31.15.122. Permitir gerenciar serviços por tipos de contratos;
- 8.31.15.123. Permitir desenvolver fluxos e vincular com objetos de negócio do cliente, alinhando o processo de trabalho aos objetivos de negócio;
- 8.31.15.124. Permitir configurar visões de dashboard para acompanhar trabalhos de equipes diferentes;
- 8.31.15.125. Permitir desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida;
- 8.31.15.126. Permitir criar questionários dinamicamente;
- 8.31.15.127. Permitir vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);
- 8.31.15.128. Permitir o gerenciamento de eventos de ativos de rede;
- 8.31.15.129. Permitir o inventário de ativos de rede;
- 8.31.15.130. Permitir o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switchs, dentre outros);
- 8.31.15.131. Permitir a vinculação com recurso alarmístico para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
- 8.31.15.132. Permitir a vinculação com ferramenta de monitoramento de ativos e serviços em rede para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
- 8.31.15.133. Permitir a consulta histórica de ocorrências de eventos;
- 8.31.15.134. Permitir o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IP's diferentes;
- 8.31.15.135. Permitir a tomada de decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: warning e exception;
- 8.31.15.136. Permitir a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados;
- 8.31.15.137. Permitir a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer;
- 8.31.15.138. Permitir criar um incidente quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer;
- 8.31.15.139. Permitir a criação de segurança no quesito aprovação de documentos no Workflow;
- 8.31.15.140. Permitir executar o login via tecnologia própria;
- 8.31.15.141. Permitir executar o login via tecnologia Single sign-on;
- 8.31.15.142. Permitir que a ferramenta faça a distribuição automática dos chamados, de forma equilibrada, considerando os níveis de atendimento, os técnicos disponíveis e seus respectivos horários de trabalho;
- 8.31.15.143. Permitir manter um ou mais portfólios de serviço; Definindo/Alterando: Nome Portfólio;
- 8.31.15.144. Permitir manter um ou mais serviços definindo/alterando: Nome do Serviço, Processo de Iniciação, Categoria de Negócio, Data de Implantação, Fase do Serviço, Status do Serviço, Criticidade, Importância do Serviço ao Negócio, Tipo de Serviço, Lugar de Execução dos Serviços, Detalhamento, Objetivo, Valor, Template de serviço e Documentos Anexos;
- 8.31.15.145. Permitir visualizar o quantitativo de serviços classificados em: Funil de Serviços, Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos;
- 8.31.15.146. Permitir visualizar e editar informações referentes a Requisitos de Nível de Serviço; Alterando: Data de criação, Data de início do serviço, Dono do Serviço, Utilidade do Serviço (Especificação, Contexto, Funcionalidades Essenciais), Garantia do Serviço (Segurança, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade do Negócio, Performance/Desempenho, Interrupções Planejadas), Suporte de Serviço (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças), Conformidade (Interna, Externa) e Documentos anexos;
- 8.31.15.147. Permitir visualizar e editar um mapa de desenho do serviço; vinculando e relacionando: itens de configuração e serviços de apoio;

- 8.31.15.148. Permitir criar e vincular um ou mais processos de negócio ao Serviço definindo: Nome, Cliente, Grupo responsável, Grupo administrador, Fluxos e Unidades;
- 8.31.15.149. Permitir visualizar e editar um mapa de ativos do serviço de apoio, vinculando itens de configuração;
- 8.31.15.150. Permitir criar e vincular novos Serviços de Apoio, permitindo um auto relacionamento em vários níveis;
- 8.31.15.151. Permitir vincular Donos do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;
- 8.31.15.152. Permitir vincular Usuários do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;
- 8.31.15.153. Permitir criar e vincular novos Serviços de Requisição. Definindo: Nome do Serviço, Sigla/Abreviação, Situação do Serviço, Data de Implantação, Tipo de Demanda, Categoria, Template acompanhamento, Template de criação, Detalhamento, Objetivo, Tipo de Evento, Script de Orientação. Disponível para solicitação pelo Portal, Tipo de Serviço, Importância do Serviço ao Negócio e Lugar de execuções dos Serviços;
163. Permitir visualizar e editar informações referentes a Esquema de Dados. Alterando: Detalhes e Documentos Anexados;
- 8.31.15.154. Permitir criar e vincular novos Incidentes ao Serviço de Negócio;
- 8.31.15.155. Permitir criar e vincular novos Procedimentos ao Serviço de Negócio;
- 8.31.15.156. Permitir vincular Serviços de Requisição. Definindo: Condição de Operação, Data de Início, Data Fim, Observação, Restrições e Pressupostos, Objetivo, Descrição do Processo, Link do Processo, Área requisitante, Modelo de E-mail Abertura, Modelo de E-mail Finalização, Modelo de E-mail Demais Ações, Grupo Escalação 1º Nível, Grupo Executor, Grupo Aprovador, Calendário, Tempo de Atendimento;
- 8.31.15.157. Permitir vincular Incidentes;
- 8.31.15.158. Permitir vincular Procedimentos;
- 8.31.15.159. Permitir vincular Base de Conhecimento ao Serviço de Negócio;
- 8.31.15.160. Permitir vincular Indicadores de Capacidade/Performance;
- 8.31.15.161. Permitir vincular Atributos da Demanda;
- 8.31.15.162. Permitir acompanhar os vínculos e alterações feitas nos dados relacionados a serviço de negócio;
- 8.31.15.163. Permitir criar habilidades e vinculá-las aos colaboradores;
- 8.31.15.164. Permitir acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI;
- 8.31.15.165. Permitir acompanhar a disponibilidade por categorias;
- 8.31.15.166. Permitir filtrar itens específicos de cada categoria;
- 8.31.15.167. Permitir acompanhar a disponibilidade por período de tempo;
- 8.31.15.168. Permitir acompanhar a disponibilidade total em um período de tempo;
- 8.31.15.169. Permitir acompanhar eventos de indisponibilidade em um período de tempo;
- 8.31.15.170. Permitir manter um registro de continuidade de Serviços de TI;
- 8.31.15.171. Permitir manter uma política de continuidade de Serviços de TI;
- 8.31.15.172. Permitir manter um escopo da continuidade de Serviços de TI;
- 8.31.15.173. Permitir vincular ou criar projeto de continuidade de Serviços de TI;
- 8.31.15.174. Permitir criar cenários para a avaliação de risco;
- 8.31.15.175. Permitir manter um plano de continuidade de Serviços de TI;
- 8.31.15.176. Permitir manter um planejamento de continuidade de Serviços de TI;
- 8.31.15.177. Permitir acompanhar cadastro de incidentes críticos;
- 8.31.15.178. Permitir definir o acesso por fluxo de atividades e por ação do fluxo;
- 8.31.15.179. Permitir visualizar itens de configuração em função dos processos que estes estão relacionados;
- 8.31.15.180. Permitir manter e visualizar mídias definitivas de software; guardando informações do tipo: Endereço Lógico, Tipo de Mídia, Tipo de Software, Nº de licenças, Versão, Licenças (chave, quantidade permissões de uso);
- 8.31.15.181. Permitir imprimir o Relatório de Ocorrência de Eventos;
- 8.31.15.182. Permitir gerar relatórios de Pesquisa de satisfação sobre atendimento (Incidentes/Requisições);
- 8.31.15.183. Permitir gerar relatórios de controle do SLA;
- 8.31.15.184. Permitir gerar relatórios da qualidade do atendimento e SLA;
- 8.31.15.185. Permitir gerar relatório Gantt;
- 8.31.15.186. Permitir imprimir o Quantitativo de Base de Conhecimento;
- 8.31.15.187. Permitir imprimir o Relatório de Documentos Acessados;
- 8.31.15.188. Permitir gerar relatório de controle de SLA em atraso;
- 8.31.15.189. Permitir gerar relatório de Solicitações/Problema por serviço;
- 8.31.15.190. Permitir a criação dinâmica de relatórios, gráficos e consultas;
- 8.31.16. **MÓDULO DE INVENTÁRIO DE IC'S:**
- 8.31.16.1. Ser composta por softwares do tipo software livre e distribuídos sob a licença GPL v2;
- 8.31.16.2. Permitir a realização de inventário automático dos ativos de TI;
- 8.31.16.3. Realização de mapeamento de IC's por descoberta de IP ou SNMP na rede;
- 8.31.16.4. Coleta de informações sobre o hardware e software de dispositivos de rede que executam os agentes;
- 8.31.16.5. Coleta automática de informações compatível com servidores das plataformas Windows, Linux;

- 8.31.16.6. Compatível com a coleta automática de informações em serviços de diretório Active Directory (AD) da Microsoft e serviços de diretório de padrão aberto Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
- 8.31.16.7. Coleta automática de informações no módulo de monitoramento da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI;
- 8.31.16.8. Fornecimento das informações coletadas para o módulo ITSM da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI;
- 8.31.16.9. Uso de console com interface de gerenciamento Web;
- 8.31.16.10. Distribuição de aplicações baseado em critérios de grupos ou coleções;
- 8.31.16.11. Tráfego de informações entre agentes e servidores por linguagens conhecidas, como XML;
- 8.31.16.12. Armazenamento dados em bancos de dados MySQL;
- 8.31.16.13. Comunicação entre cliente e servidor via HTTP ou HTTPS;
- 8.31.16.14. Integração com serviços de LDAP na interface Web;
- 8.31.16.15. Extração de relatórios dos itens coletados;
- 8.31.16.16. Debug das soluções e arquivos de log;
- 8.31.16.17. Distribuição de agentes por meio de diretivas de grupo usando arquivos de extensão MSI;
- 8.31.16.18. Posicionamento de parte da solução na DMZ para atender a clientes fora do escritório;
- 8.31.16.19. Realização de backup e restauração utilizando imagens da solução;

8.31.17. REQUISITOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS

8.31.18. Os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços são obrigatórios, assim 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.

8.31.19. 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;

8.31.20. Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados entre a CONTRATADA e a FCP 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 FCP;

8.31.21. Deverá ser disponibilizado número telefônico, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

8.31.22. A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

8.31.23. Os custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção dos softwares necessários para a execução destes serviços será de responsabilidade da CONTRATADA;

8.31.24. Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de Implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

8.31.25. Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las à FCP, bem como, criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso à Rede Telefônica Pública Comutação - RTPC, com sinalização de pulso ou tom.

8.31.26. Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou compatíveis, por até 12 (doze) meses.

8.31.27. Recuperação de áudios gravados permitindo pesquisa por atendente/operador, data/horário, número de origem da ligação e etc.

8.31.28. Permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de Informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática.

8.31.29. Possuir facilidade "cut-thru", para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.

8.31.30. Possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

8.31.31. Possuir painel de informações que permita às áreas de supervisão e gestão enviarem Informações a toda equipe ou a operadores específicos.

8.31.32. Permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível - URA, por meio de dispositivo eletrônico programado para os supervisores/gerentes.

8.31.33. Permitir a funcionalidade de DAC (Distribuição Automática de Chamadas), provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permitindo que uma ligação seja escutada por um supervisor em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados.

8.32. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

8.32.1. Além da documentação técnica de cada mudança implementada no ambiente de TI da FCP, sempre que justificável, a CONTRADATA deverá promover a transferência de conhecimento sobre qualquer mudança para a equipe do Órgão, ou equipes de terceiros, pelo Órgão indicadas, por meio de palestras, capacitação assistida com interação direta entre instrutor e treinamento hands-on lab, grupo de trabalho e workshops.

8.33. ASPECTOS GERAIS

8.33.1. Complementarmente às obrigações da CONTRATADA, em relação a prestação de serviços já descritos nas seções anteriores, será ainda responsabilidade da CONTRATADA:

8.33.1.1. *Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;*

8.33.1.2. *Garantir que todas as equipes envolvidas possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por Gerentes Técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;*

8.33.1.3. A CONTRATADA deverá atender todas as demandas associadas aos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional;

8.33.2. Informar à FCP sobre a necessidade de quaisquer insumos necessários para:

8.33.2.1. Registro e documentação de Incidentes na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);

8.33.2.2. Resolução de incidentes e incidentes recorrentes;

8.33.2.3. Resolução de problemas e busca da causa raiz ou soluções de contorno;

8.33.3. Informar à FCP, sempre que uma solução de contorno ou definitiva de um incidente esteja dependente do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica.

8.34. Exclusivamente nestes casos, será interrompido o cômputo do NMS associado aos serviços até que a FCP forneça o insumo necessário para dar continuidade ao processo de solução do Incidente.

9. QUANTITATIVO ESTIMADO DE SERVIÇOS

9.1. Para estimar a quantidade de usi's destinadas à manutenção da saúde operacional do ambiente de TIC, considerou-se a metodologia descrita nos itens 8.6 a 8.29 deste ETP.

9.2. O modelo de medição da usi permite o estabelecimento do valor unitário sobre o qual toda a remuneração da CONTRATADA será auferida.

9.3. O quantitativo mensal de usi's poderá variar entre os itens de serviços, 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.

9.4. A composição quantitativa e qualitativa do parque tecnológico, para o Item manutenção da saúde operacional, detalhado neste ETP, também utilizado para estimar o montante de usi's, é reconhecido como a referência para o cálculo das possíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato e foi dimensionado para a sustentação de todo o ambiente de TI, incluindo, também a sustentação da central de serviços;

9.5. A métrica usi, 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.

9.6. Em se tratando de contratação de serviços, com quantidade de USIs 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 sob a sua responsabilidade, seguindo 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 do CONTRATANTE.

9.7. Abaixo segue o levantamento dos quantitativos totais estimados de USIs para manutenção do ambiente:

LOTE	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	USI's MENSAIS	USI's ANUAIS
1	1	Manutenção da Saúde Operacional	3.026	36.312

9.8. O quantitativo de usi's indicado na tabela serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços da Manutenção da saúde operacional, que contém a Central de Serviços.

9.9. A remuneração da manutenção da saúde operacional será efetuada por um valor mensal determinado pela apuração dos fatores que compõem o ambiente de sustentação.

10. VALOR TOTAL ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO

10.1. A estimativa total do valor da pretensa contratação, deu-se pela estimativa total de USIs, definidas de acordo com os procedimentos descritos nos itens 7.2 a 7.29, acima, e uma pesquisa do valor unitário da USI, para ambos os itens, no [Painel de Preços](#), considerando contratações similares de outros entes públicos, executada em consonância com a [INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 20 DE ABRIL DE 2017](#). O detalhamento desta pesquisa pode ser verificada no ANEXO I - MEMÓRIA DE CÁLCULO - PESQUISA DE PREÇOS, deste ETP. Todas as médias utilizadas foram do tipo simples.

10.2. Assim, o valor estimado para esta contratação é da ordem de R\$ 1.095.896,16 (um milhão, noventa e cinco mil oitocentos e noventa e seis reais e dezesseis centavos), conforme demonstrado na tabela a seguir:

LOTE	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	USI's (MENSAIS)	USI's (ANUAIS)	VALOR UNITÁRIO DA USI	VALOR M
1	1	Manutenção da Saúde Operacional	3.026	36.312	R\$ 30,18	R\$ 1.0
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO						R\$ 1.0

11. DOS RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS

11.1. A prestação de serviços deverá prover recursos e sistemas de Informação estáveis e eficazes para a estrutura do 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 01 de Abril de 2019 da SGD/ME.

11.2. 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 - Configuration Management Database); 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.

12. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

12.1. Recursos Materiais - para a equipe locada na FCP 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 da FCP, todos os recursos necessários à execução do serviço deverão ser providos pela empresa CONTRATADA.

12.2. Recursos Humanos

FUNÇÃO	DESCRIÇÃO
Fiscais de Contrato	Servidores da FCP, das áreas administrativas e de tecnologia da informação e comunicações, responsáveis por apoiar o gestor do contrato quanto às questões técnicas, de verificação de aderência aos termos contratuais e regularidade fiscal da Contratada para fins de pagamento
Gestor de Contrato	Servidor responsável por iniciar o contrato, gerenciar a execução contratual e autorizar a emissão/pagamento das notas fiscais
Equipe da Divisão de Infraestrutura de TIC	Acompanhamento e validação dos serviços prestados pela Contratada para sustentação e melhoria da infraestrutura tecnológica
Equipe de sustentação de TIC	Equipe responsável por operacionalizar os serviços de: Atendimento e Suporte de TIC, Operação e Monitoração do Ambiente de TIC e Projetos de TIC
Preposto	Profissional designado pela Contratada encarregado de prover constantemente a verificação da conformidade dos serviços entregues

13. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

13.1. Os serviços objeto desta contratação são considerados essenciais e de natureza continuada, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará em suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pela Divisão de TI à Fundação.

13.2. Assim, o processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções adquiridas.

13.3. No primeiro momento do processo de transição, devem-se observar alguns aspectos para orientar e gerenciar a entrega de serviços. Muitas atividades interdependentes existem no processo e deve-se adotar um plano de transição definido pela CONTRATADA, para que a execução de todas as tarefas seja realizada adequadamente.

13.4. O Projeto de Transição deve ser adotado logo após a reunião de alinhamento das expectativas contratuais e o detalhamento e análise das atividades que serão realizadas pela CONTRATADA. O planejamento da transição deve ser único e abranger todas as atividades entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE em um gerenciamento conjunto.

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

13.6. O detalhamento da estratégia de transição contratual será detalhado no Termo de Referência. Abaixo foram identificados alguns eventos e respectivas ações que influenciam a mesma e que serão considerados durante seu detalhamento:

ID	EVENTO	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Descontinuidade do contrato, cancelamento ou inexecução	Preventiva: Acompanhamento do cumprimento das obrigações contratuais	Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato
		Preparação: Reunir equipe de planejamento da contratação e preparar nova documentação para licitação	Gestor do Contrato
		Contingência: Iniciar ações para contratação emergencial; preparar documentação para nova licitação	Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato
2	Garantir a entrega do objeto da contratação	Preventiva: Aplicação das glosas e sanções previstas	Gestor do Contrato
		Preparação: Definir equipe de planejamento e acompanhamento da contratada	Gestor do Contrato
		Contingência: Preparar processo de contratação emergencial; realizar novo processo de contratação	Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato
3	Interrupção dos serviços contratuais	Contingência: Analisar formas de prover a continuidade do serviço de sustentação da infraestrutura tecnológica, em prevenção a uma eventual ruptura do contrato a tempo de instaurar uma nova contratação	Divisão de Tecnologia da Informação

ID	EVENTO	AÇÃO	RESPONSÁVEL
4	Desinteresse da Contratada no prosseguimento dos termos contratuais	Contingência: Análise de formas de previsão das implicações com uma ruptura motivada a tempo de instaurar uma nova contratação para continuidade dos serviços	Divisão de Tecnologia da Informação
5	Transferência de Conhecimento	Contingência: A Contratada, em conjunto com o Contratante, deverá elaborar Plano de Transferência do Conhecimento contemplando as informações necessárias para entendimento dos serviços executados, provendo ao órgão capacidade para continuidade dos serviços	Preposto, consultor(es) da CONTRATADA, Fiscais e Gestor do Contrato.
6	Transição e Encerramento Contratual	Contingência: Deverão ser consolidadas informações e séries históricas mensais referentes à solução instalada e os serviços prestados	Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato

14. **DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

14.1. O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, elaborado pelos integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE em harmonia com o disposto no art. 11 da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME, considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO - uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade, economicidade e de acordo com os benefícios esperados, citados no item 11. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que RECOMENDAMOS o prosseguimento da pretensa contratação.

15. **ANEXO I - MEMÓRIA DE CÁLCULO - PESQUISA DE PREÇOS**

15.1. A memória de cálculo pode ser verificada na planilha SEI 0119697.

16. **ASSINATURAS**

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE TÉCNICO
Ivanildo Feliciano da Silva _____ <assinatura eletrônica> SIAPE: 1162690	Bruno Corrêa Miranda _____ <assinatura eletrônica> SIAPE: 2274801
AUTORIDADE DE TIC (OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL - § 3º do art. 11)	
Como a autoridade máxima da área de TIC compõe a equipe de planejamento da contratação no papel de integrante técnico, o ETP deverá ser assinado pela autoridade respectivamente superior, de acordo com a previsão do § 3º do art. 11 da IN SGD 01 de Abril de 2019. No caso da Fundação Cultural Palmares esta autoridade é representada pelo Coordenador Geral de Gestão Interna. Pedro Erik Arruda Carneiro _____ <assinatura eletrônica> SIAPE: 12249599	



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Correa Miranda, Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação**, em 19/08/2020, às 09:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ivanildo Feliciano da Silva, Servidor**, em 19/08/2020, às 12:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Erik Arruda Carneiro, Coordenador Geral**, em 21/08/2020, às 17:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0119667** e o código CRC **F6272E8D**.



FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES
Setor Comercial Sul - SCS, Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Edifício Toufic, 5º andar - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
Telefone: (61) 3424-0100 e Fax: @fax_unidade@ - <http://www.palmares.gov.br>

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 01420.101176/2020-51

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico, suporte técnico aos usuários e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional (Manutenção da Saúde Operacional), sob o modelo de execução baseado no tamanho da infraestrutura de TIC, estimando-se um total de 36.312 US\$ anuais para o consumo ao longo da execução contratual, na cidade de Brasília/DF, remunerados exclusivamente por serviços entregues, aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), pelo prazo de 12 meses.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A FCP possui sede na cidade de Brasília e algumas representações, conforme seção "LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS".

2.2. Atualmente a FCP possui aproximadamente 110 (cento e dez) usuários internos e usuários externos que utilizam serviços digitais, sites e sistemas disponibilizados à sociedade pelo órgão.

2.3. Para os acessos é imprescindível que os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como, por exemplo: servidores, computadores, internet, telefones, sistemas, serviços de e-mail, sites, entre outros, estejam disponíveis e acessíveis.

2.4. É competência da Divisão de Tecnologia da Informação - DTI garantir que os recursos tecnológicos tenham pleno funcionamento, com garantia da sustentação do ambiente tecnológico, o que requer trabalho constante devido às atualizações contínuas de TIC.

2.5. Entre eles o atendimento aos usuários internos de TIC, atividade iniciada pela Central de Serviços, tem por objetivo registrar e classificar as solicitações levando em conta o impacto e urgência, restabelecer o mais rápido possível os serviços com o mínimo de impacto, manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações.

2.6. Todo esse conjunto de atividades é essencial para dar suporte às áreas finalísticas da FCP de modo que possam desempenhar suas funções legais e assim realizar a missão institucional do órgão.

2.7. O objeto da contratação em tela 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.

2.8. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundem com as atividades finalísticas, têm característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.

2.9. Destaque-se também que há uma diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.

2.10. A contratação tem como objetivo a manutenção contínua do nível de serviço do ambiente e de gestão dos serviços mediante:

2.10.1. *A necessidade de maturidade dos serviços de TIC;*

- 2.10.2. *A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;*
- 2.10.3. *A garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;*
- 2.10.4. *A manutenção e a ampliação a base de conhecimento;*
- 2.10.5. *A implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;*
- 2.10.6. *A sustentação de infraestrutura; e*
- 2.10.7. *A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC;*
- 2.11. Destaque-se que, para tanto, a FCP não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto de contratação, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507/2018.

"Decreto 9.507/2018

"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

*§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do **caput** poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado."*

- 2.12. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde cita-se o insigne doutrinador Marçal Justen Filho, discorrendo acerca do tema:

"A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro."

- 2.13. Finalmente, salientamos que os serviços de tecnologia da informação são vitais para garantir a integralidade dos dados e informações correntes desta Fundação. A necessidade de realizar nova contratação está diretamente relacionada à revogação do Pregão Eletrônico nº 01/2019, que visava a contratação definitiva dos serviços ora mencionados (processo SEI 01420.103110/2018-81) evitando-se assim, nova contratação emergencial. Destaca-se que os serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TI mantêm e preserva os insumos necessários ao bom desempenho das atividades desta instituição, além de mitigar os riscos externos que podem interromper a prestação de serviços à sociedade. Tendo em vista o exposto, faz-se necessário iniciar a fase de contratação, para que os serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e suporte aos usuários, permaneçam de forma continuada,

sem oferecer comprometimento ou riscos às atividades desempenhadas no âmbito da Fundação Cultural Palmares.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação de serviços dessa natureza causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde cita-se Marçal Justen Filho, discorrendo acerca do tema:

“A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro”

4. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

4.1. A Fundação Cultural Palmares, como órgão coordenador das políticas públicas relacionadas à promoção, fomento e preservação das manifestações culturais negras, realiza diversas atividades para cumprir estes objetivos que são operacionalizadas através de insumos tecnológicos providos pela Divisão de Tecnologia da Informação (DTI).

4.2. Atualmente a DTI encontra-se subordinada à Coordenação Geral de Gestão Interna (CGI) da Fundação Cultural Palmares (FCP), sendo competente para, dentre outros pontos, “gerenciar os procedimentos relativos à instalação, manutenção e atualização de equipamentos de informática, bem como da infraestrutura da rede de comunicação de dados”.

4.3. A infraestrutura de TIC do FCP 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 que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e resiliência a falhas. Por óbvio, a operação e sustentação dessa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

4.4. Buscando entregar esses serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, a área de TI da FCP busca investir no aprimoramento das práticas de gestão e operacionalização desse ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL®, COBIT® e padrões ISO/IEC 20.000. A maior parcela dos serviços de TIC relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura é executada por meio de contrato de terceirização, em regime de outsourcing (operations outsourcing) de modo que, atualmente, para operacionalizar esses serviços, a DTI mantém contrato de natureza continuada, ativo, junto a provedor externo, cuja interrupção (descontinuidade) ou baixo nível de qualidade entregue pode comprometer a continuidade das atividades do órgão.

4.5. Dessa forma, para atender a essa necessidade a DTI escolheu o modelo de serviços no qual paga remuneração variável mensal à empresa CONTRATADA, de acordo com os Itens de Configuração (ICs) do Ambiente de Tecnologia da Informação (TIC), de forma vinculada ao cumprimento das metas e indicadores estipulados em Níveis Mínimos de Serviços (NMS), contemplando o escopo de atividades técnicas listadas a seguir:

4.6. Suporte à Administração de Infraestrutura: compreende a supervisão da equipe de profissionais na execução dos serviços de conectividade, monitoramento, banco de dados, armazenamento, backup, produção e segurança;

4.7. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup: compreende o gerenciamento de todos os componentes de infraestrutura e de políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e de backup corporativo;

4.8. Suporte à Conectividade (Rede e Conectividade): compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, incluindo: Local Area Networks - LAN, Metropolitan Area Networks MAN, Wide Area Network - WAN e Wireless Local Area Network - WLAN;

4.9. Suporte à Tecnologia da Informação (Qualidade de Infraestrutura): compreende administração, operacionalização e manutenção de ativos de software e de hardware, bem como receber, avaliar, classificar, monitorar e acompanhar todos os chamados de 1º e 2º níveis promovendo a interação das áreas de 3º nível na solução de chamados. Além disso, estará incumbida de emitir relatórios executivos sobre a operação, níveis de qualidade, metas atingidas e níveis de serviço;

4.10. Suporte à Operação (Servidores Windows e Linux): compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação, serviços de diretório, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a sistemas operacionais, aplicações, gerência de servidores físicos, virtuais e clusterizados. Gerar documentação de procedimentos, de novas soluções de TI e das soluções em operação. Redigir e entregar relatórios, realizar análise de capacidade e performance;

4.11. Suporte à Banco de Dados: compreende as atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção e monitoramento de bancos de dados (físico, virtualizado ou na nuvem);

4.12. Suporte à Segurança da Informação: compreende a avaliação do ambiente físico e virtual, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar o CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ambiente tecnológico do CONTRATANTE; e

4.13. Operação de Rede e Controle (NOC): compreende o monitoramento proativo do ambiente de Produção;

4.14. Todo este conjunto de atividades é essencial para dar suporte às áreas finalísticas da FCP de modo que possam desempenhar suas funções legais e assim realizar a missão institucional do órgão.

4.15. O objeto da contratação em tela 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, além dos serviços atinentes aos processos de melhoria contínua.

4.16. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundem com as atividades finalísticas, têm característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.

4.17. Destaca-se também que há grande diversidade tecnológica de fabricantes que compõem o ambiente computacional da FCP, repercutindo na alta complexidade dos serviços, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.

4.18. A contratação terá também como objetivo o aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços mediante:

4.18.1. *A necessidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC;*

4.18.2. *A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;*

4.18.3. *A garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;*

4.18.4. *A manutenção e a ampliação a base de conhecimento;*

4.18.5. *A implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;*

4.18.6. *A sustentação de infraestrutura; e*

4.18.7. *A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC;*

4.19. Desta forma, todos os serviços de TIC relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura são executados por meio de contrato de terceirização, em regime de outsourcing (operations outsourcing). Para isto, a DTI deverá manter contrato ativo, de natureza continuada, junto à provedor externo, cuja interrupção (descontinuidade) ou baixo nível de qualidade entregue, poderá comprometer a continuidade das atividades do órgão. Isto ocorre principalmente devido ao fato de que a FCP não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto de contratação,

restando então, a única opção de execução indireta destes serviços, amparados em legislação específica, de acordo com os termos abaixo:

"DECRETO Nº 9.507, DE 21 DE SETEMBRO DE 2018

Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado. (Grifo nosso)."

4.20. Por todo o exposto, observa-se que os serviços em comento suportam a continuidade dos processos de negócio da FCP, por meio do acompanhamento e manutenção dos recursos de TIC, tais como aplicações, portais, banco de dados, sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais, redes locais e remotas, link de comunicação, segurança da rede e dados, estações de trabalho e apoio aos usuários de recursos tecnológicos.

4.21. Diante dos fatos supracitados, cabe à DTI promover o planejamento da contratação para viabilizar a construção de um modelo de prestação de serviços baseado nas melhores práticas do mercado, observando as recomendações dos órgãos de controle, e em consonância com as necessidades das áreas que compõe a FCP, além de prover a continuidade na prestação de serviços essenciais.

4.22. REQUISITOS DE GOVERNANÇA DE TIC

4.22.1. A Governança de TI é um conjunto de estruturas e processos que visam garantir que o setor de tecnologia das empresas ou órgãos de governo possam dar suporte e contribuam para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, adicionando valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo que faz um balanço entre os riscos e retornos sobre os investimentos em TIC.

4.22.2. 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.

4.22.3. 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 frameworks, que trazem consigo boas práticas para a Governança de TI, como, por exemplo:

4.22.4. 3.14.3.1. MGP-SISP;

4.22.5. Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI);

4.22.6. BSC - Balanced Scorecard;

4.22.7. ISO 27001;

4.22.8. PMBOK (Project Management Body of Knowledge);

4.22.9. *ITIL - Information Technology Infrastructure library;*

4.22.10. *COBIT - Control Objectives for Information and related Technology;*

4.22.11. *PRINCE2 - Projects IN Controlled Environments.*

4.23. Para atender aos princípios da Governança de TIC e, conseqüentemente esta pretensa contratação, o framework adotado na Administração Pública 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 processos de negócios, além de atender às diversas recomendações de órgãos de controle, como o Tribunal de Contas da União (TCU), que prevê, entre outras determinações, o seguinte:

"[...] para tanto, há necessidade do aperfeiçoamento constante das competências do Auditor de TI nos principais modelos de gestão e controle na área de n, 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 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." - (Acórdão nº 1603/2008/TCU)

[...] 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 governa 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." - Relatório de Gestão do TCU, ano de 2008, (p. 42)

[...] recomendação à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) no sentido de que:

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, 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, gestl1o de Incidentes e gestão de mudança, observando os boas práticas sobre o temo NBR ISO/IEC 20.000, Itil" - (Acórdão nº 1.233/2012-Plenário)"

4.24. As demandas da FCP por serviços de TIC apontam para necessidades de apoio à gestão dos serviços internos, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de TIC, processos formais de gestão de serviços e adoção de uma metodologia de gestão em conformidade com a IN 01 de Abril de 2019, para assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

4.25. O modelo de contratação e de execução de serviços definidos no Termo de Referência (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 DTI, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.

4.26. Assim, com a contratação dos serviços especificados neste Estudo Técnico, objetiva-se proporcionar a capacidade operacional necessária para garantir a continuidade e a qualidade do serviço de operação e sustentação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da FCP, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC, o que permitirá o atingimento dos Objetivos Estratégicos institucionais, além de alavancar cada vez mais a o fomento da Cultura negra no País.

4.27. **REQUISITOS DA SOLUÇÃO**

4.27.1. A prestação de serviços de Infraestrutura de TIC deverá ser executada e entregue nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente estimado.

4.27.2. Os serviços contratados serão para Atendimento e Suporte de TIC, Operação e Monitoração do Ambiente de TIC.

4.27.3. O serviço de operação e monitoramento do ambiente de TIC será 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante sete dias por semana.

4.27.4. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas 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 e ferramentas.

4.27.5. Manter atualizada a base de conhecimento da FCP com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.

4.27.6. Realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e MGP SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP), bem como de acordo com as normas e procedimentos da FCP e de suas áreas técnicas.

4.28. **REQUISITOS DE NEGÓCIO**

4.28.1. **Continuidade dos serviços de sustentação:**

4.28.1.1. *Funcionalidades: Prover apoio computacional à continuidade dos serviços desenvolvidos no FCP. Essa funcionalidade está ligada ao princípio da Continuidade do Serviço Público o qual diz que sendo o Estado detentor dos bens e interesses públicos este não pode parar, pois senão estaria deixando de defender ou representar a coletividade;*

4.28.1.2. *Envolvidos: DTI e demais áreas que compõe a equipe de planejamento da contratação;*

4.28.2. **Governança de TIC:**

4.28.2.1. *Funcionalidades: Elevar o grau de maturidade de governança de TIC da FCP;*

4.28.2.2. *Envolvidos: DTI e alta administração;*

4.29. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

4.29.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Fundação Cultural Palmares.

4.29.2. A empresa CONTRATADA para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

4.29.3. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

4.29.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

4.29.5. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

4.29.6. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

4.29.7. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.29.8. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

4.29.9. **REQUISITOS SOCIOAMBIENTAIS**

4.29.10. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, em consonância com as previsões contidas no item **CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL** deste TR.

4.29.11. 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 pelo CONTRATANTE.

4.29.12. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela FCP.

4.30. **REQUISITOS LEGAIS**

4.30.1. Lei nº 8.666/93 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

4.30.2. Lei nº 10.520/02 - Institui, no Âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.30.3. Lei nº 12.846/13 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;

4.30.4. Decreto-Lei nº 200/67 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

4.30.5. Decreto Nº 9.507 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

4.30.6. Decreto nº 7.174/10 - Disciplina as condições especiais para a aquisição de bens e contratação de serviços de TIC para órgãos e entidades sob controle da União;

4.30.7. Decreto nº 10.024 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

4.30.8. Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

- 4.30.9. Instrução Normativa nº 05/17 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 4.30.10. Instrução Normativa nº 03/17 - Altera a Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral;
- 4.30.11. Acórdão 313/2004 - TCU - Plenário - Manifestou entendimento de que a Lei nº10.520/2002 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;
- 4.30.12. Acórdão 0531/2007 - Ata 13 - Plenário, Relator Ubiratan Aguiar - Trata da aquisição em lote único;
- 4.30.13. Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação". Acórdão 1.619/2012 - TCU - Plenário - Orienta quanto a requisição de certificações de fabricantes para qualificação das empresas e de profissionais na fase de contratação;
- 4.30.14. Acórdão 854/2013 - TCU - Plenário - Trata da exclusão de cláusulas restritivas do Edital;
- 4.30.15. Nota Técnica nº 02/2008 - SEFTI/TCU - Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e Serviços de Tecnologia da Informação;

5. ALINHAMENTO COM AS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E AO PLANO ANUAL DE COMPRAS

5.1. Em aderência às determinações da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de Abril de 2019, que reforça a necessidade de que as aquisições de produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC devem estar alinhadas ao Planejamento Estratégico da Instituição, ao Plano Anual de Compras e Política de Governança Digital:

"IN SGD/ME 01/2019

Art. 6 As contratações de soluções de TIC no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP deverão estar:

I - em consonância com o PDTIC do órgão ou entidade, elaborado conforme Portaria SGD/ME nº 778, de 4 de abril de 2019;

II - previstas no Plano Anual de Contratações;

III - alinhadas à Política de Governança Digital, instituída pelo Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016; e;

IV - integradas à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, quando tiverem por objetivo a oferta digital de serviços públicos;"

5.2. Desta forma, consta no Mapa Estratégico da Fundação Cultural Palmares, o objetivo "8 - Implantar a Governança Digital" com o intuito de prover a FCP de instrumentos informacionais integrados, com a finalidade de melhorar a qualidade das informações e possibilitar a gestão da estratégia, das políticas e da operação, tendo como um dos indicadores o percentual de alcance das metas do PDTI. Desta forma, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (2020 - 2022) prevê na tabela 4 - "Necessidades de TI Identificadas" os itens elencados abaixo que indicam o prévio alinhamento da contratação do objeto pretendido com a estratégia da organização. Ainda, de acordo as novas regras de alinhamento estratégico de contratações previstas na IN 01 SGD/ME de Abril de 2019, foram incluídos os referenciais estratégicos à Estratégia de Governança Digital (2016-2019), disponível no sítio eletrônico <https://www.governodigital.gov.br/EGD>, e ao Plano Anual de Contratações.

ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE (MAPA ESTRATÉGICO	ID	NECESSIDADES ELENCADAS NO PDTI (2020-2023)
----	--	----	--

	2020-2022)		
OB8	Implantar a governança digital	N1,A5	Prover serviços de sustentação de infraestrutura
ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO EGD (2020-2022)	ID	PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES (PAC)
N/A	Não aplicável para este tipo de contratação	484	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e Suporte Técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC

6. JUSTIFICATIVA PARA A UTILIZAÇÃO DE LOTE ÚNICO

6.1. A escolha pela licitação mediante lote único foi em observância à gestão integrada, sem segregação de responsabilidades entre fornecedores, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e diluição do comprometimento com a unicidade do processo. Ademais, os serviços mantêm inter-relação, e determinadas tarefas possuem pré-dependência entre si, situação em que a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pelo qual deve ser mantida uma única equipe, sob controle e supervisão centralizados em um único preposto, diminuindo-se assim ingerências e conflitos de interesse na execução das atividades.

6.2. O modelo em voga evita perda de economia de escala, na medida em que a FCP não absorverá o repasse dos custos consequentes à obrigatoriedade de vários prepostos e gerentes técnicos responsáveis por atividades técnicas e administrativas, tantos quantos fossem os contratos.

6.3. Outrossim, minimiza os itens de controle e estrutura administrativa no gerenciamento e fiscalização de contratos, o que é fundamental pela restrita estrutura de pessoal desta Fundação.

6.4. Nessa abordagem, cabe destacar o entendimento do Tribunal de Contas da União sobre o agrupamento em lotes de itens, que por meio do Acórdão 861/2013-Plenário, TC 006.719/2013-9, a relatora Ministra Ana Arraes, considerou o seguinte:

“ 8. Cabe observar, ainda, que segundo jurisprudência do TCU, inexistente 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. “

6.5. Tendo em vista que os itens licitados são de uma mesma natureza, guardando relação entre si, e diante dos motivos acima elencados, conclui-se que o agrupamento dos itens em um único lote foi realizado com o intuito de reduzir o risco da solução em não atender as necessidades e o objetivo da contratação, principalmente quanto à vantajosidade econômica, ganhos de eficiência, qualidade e gestão contratual, almejados pela FCP.

6.6. O critério para julgamento da proposta será o de menor preço considerando o lote, ou seja, será considerada vencedora aquela LICITANTE que apresentar o menor VALOR GLOBAL para o lote, que é aquele resultante do somatório de preços dos dois itens que compõem o lote.

6.7. Não se admitirá propostas de preços cujos valores sejam superiores aos preços estimados para os itens e global orçados pela Fundação Cultural Palmares.

6.8. Não se admitirá a contratação de itens dentro do mesmo lote junto a fornecedores distintos.

7. DOS RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

7.1. A prestação de serviços deverá prover recursos e sistemas de Informação estáveis e eficazes para a estrutura do 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 01/2019 da SGD/ME.

7.2. 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 - Configuration Management Database); a criação de base histórica dos tratamentos de Incidentes e solicitações à área de TIC; o aumento da aderência às melhores práticas de mercado, de acordo com os frameworks 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.

8. REQUISITOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

8.1. A definição do objeto deste TR obedece 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.

8.2. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos técnicos especificados no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS** e no **ANEXO III - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS** deste TR, que será objeto de apoio à atualização pela presente contratação em aderência à prática de gestão AP009.02 - *Catalogue IT - enabled services*, CobiT 5.

8.3. 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 contratados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional da FCP e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço.

8.4. Os serviços serão demandados por meio de ordens de serviços, observando as recomendações do **ANEXO III - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS**, deste TR.

8.5. A FCP demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste TR, 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.

8.6. 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, devendo-se levar em consideração o quantitativo mínimo de pessoas, de acordo com os requisitos listados na seção "**RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO**", abaixo indicados.

8.7. A CONTRATADA deverá assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos softwares utilizados pela FCP.

8.8. 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 FCP, a proposta do modelo a ser utilizado na padronização destes documentos e relatórios, bem como sua periodicidade.

8.9. A solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI será disponibilizada pela CONTRATADA no período de inserção e absorção dos serviços, estando certo que a FCP poderá, a seu critério, migrar esta solução para uma ferramenta sob a qual detenha o direito de uso.

8.10. São requisitos gerais para a execução dos serviços:

8.10.1. *Ser realizados com base nas boas práticas preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT, PRINCE2, PMBOK (Project Management Body of Knowledge) e modelos norteadores do SISP;*

8.10.2. *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;*

8.10.3. *Adequar-se aos padrões normativos orientados pela Política de Segurança da FCP;*

8.10.4. *Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;*

8.10.5. *Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da FCP em horário de seu expediente normal;*

8.10.6. *Implantar o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços demandados;*

8.10.7. *Responsabilizar-se pela definição da forma, metodologia, processos, local e modelo de execução dos serviços;*

8.11. São requisitos exigidos com relação aos Recursos Profissionais da CONTRATADA atuante no contrato:

8.11.1. *A CONTRATADA e a FCP 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;*

8.11.2. *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;*

8.11.3. *O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da FCP 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)"

8.11.4. *O preposto deverá informar à FCP sobre problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da FCP;*

8.12. A CONTRATADA deverá ainda:

8.12.1. *Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da FCP, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos profissionais;*

8.12.2. *Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;*

8.12.3. *Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a FCP;*

8.12.4. *Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como cartões certificadores, e outros, de propriedade da FCP, juntamente com o descredenciamento;*

8.12.5. *A CONTRATADA, após apuração de responsabilidades e dela tendo dado causa, deve responder pelos danos causados à FCP 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 FCP;*

8.13. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável à presente Contratação encontra-se descrito no **ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO** deste TR.

8.14. A descrição das atividades encontra-se no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS** deste TR.

8.15. Os modelos de apresentação do Relatório de Níveis de Serviço e do Relatório de Ateste dos Serviço serão definidos no plano de inserção e otimizados ao longo da execução contratual.

9. **MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

9.1. Os serviços objeto deste TR deverão ser executados em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL v3 e Cobit, 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 Nível de Serviço.

9.1.1. Com base nesse conjunto de boas práticas, a Fundação Cultural Palmares buscará atender às suas necessidades de negócio pelo aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em dois pilares:

9.1.1.1. *Manutenção da Saúde Operacional;*

9.1.1.2. *Acordos de Níveis de Serviço (ANS);*

9.1.2. **SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL**

9.1.2.1. Tratam-se dos serviços de sustentação, monitoramento e central de serviço. 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.

9.1.2.2. As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios do 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.

9.1.2.3. O dimensionamento atual do ambiente computacional da FCP, que será suportado durante toda a vigência do contrato, utilizado como fundamento para a quantificação dos serviços presentes neste TR, para a manutenção da saúde operacional, pode ser verificado no **ANEXO X - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP;**

9.1.3. **CENTRAL DE SERVIÇOS**

9.1.3.1. 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.

9.1.3.2. O 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.

9.1.3.3. O 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

9.1.3.4. O Serviço de Atendimento de 3º Nível é a modalidade de atendimento às 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 quando requerido.

9.1.3.5. Os serviços serão realizados com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a Central de Serviços e em seu modelo de operação constarão fluxos, processos, modelos de acompanhamento e local de execução.

9.2. **MODELO CONCEITUAL PARA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS BASEADO EM NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

9.2.1. 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 de Infraestrutura - USI", na proporção coerente ao grau de relevância dos IC's, à diversidade tecnológica, à complexidade das atividades do catálogo e ao esforço dispendido.

9.2.2. 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 USI's.

9.2.3. A USI foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar todas as atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis à sua adequada execução.

9.2.4. Dos elementos de análise utilizados para a construção da USI, como uma unidade de medida aplicável a todos os serviços, indicamos os relacionados à Manutenção da Saúde Operacional, que contém os serviços de Central de Serviços, sempre levando em consideração os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido, a saber:

9.2.4.1. *Relacionados a manutenção da saúde operacional: composição do parque, diversidade tecnológica e tipologia de relevância (alta, média ou padrão) e disponibilidade dos ativos e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes;*

9.2.5. A CONTRATADA deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação e monitoramento por meio de premissas que serão descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.

9.2.6. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão da Ordem de Serviço.

9.2.7. 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.

9.2.8. A importância desse método já foi reconhecida pelo TCU no Acórdão 2.308/2010 -TCU - Plenário:

"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.

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 recebidas 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)

9.2.9. 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.

10. QUANTITATIVO ESTIMADO DE SERVIÇOS

10.1. Para estimar a quantidade de USI's considerou-se os quantitativos de IC's de afinidade com a Central de Serviços, as quantidades, diversidades tecnológicas e relevâncias do IC's de afinidade com a infraestrutura de TIC.

10.2. O modelo de medição da USI permite o estabelecimento do valor unitário sobre o qual toda a remuneração da CONTRATADA será aferida.

10.3. O quantitativo mensal de USI's poderá variar entre os itens de serviços, 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.

10.4. 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 USI 's, é reconhecido como a referência para o cálculo das possíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato e foi dimensionado para a sustentação de todo o ambiente de TI, incluindo, também a sustentação da central de serviços;

10.5. A métrica - USI, 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.

10.6. Em se tratando de contratação de serviços, com quantidade de USIs 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 sob a sua responsabilidade, seguindo 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 CONTRATANTE.

10.7. Considerando o exposto, segue o levantamento dos quantitativos de USI's, por tipo de serviço, necessárias para a execução das atividades e tarefas objeto deste TR, bem como o custo estimado da contratação:

LOTE	ITEM	CATMAT/CATSER	TIPO DE SERVIÇO	USI's (MENSAL)	USI's (ANUAL)	VALOR UNITÁRIO DA USI	VALOR ANUAL
1	1	27014	Manutenção da Saúde Operacional	3.026	36.312	R\$ 30,18	R\$ 1.095.896,16
	VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO						R\$ 1.095.896,16

10.8. O quantitativo de USI's indicado na tabela serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços da Manutenção da Saúde Operacional, que contém a Central de Serviços.

10.9. A remuneração da manutenção da saúde operacional será efetuada por um valor mensal determinado pela apuração dos itens de configuração e seus fatores, quantidade, diversidade e relevância, na composição do ambiente de infraestrutura de TIC, mês a mês.

11. RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO

11.1. A empresa CONTRATADA deverá fornecer recursos humanos e insumos necessários para a adequada execução dos serviços objeto deste TR, conforme descrito no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.

11.2. O dimensionamento e a qualificação sobre a equipe de execução dos serviços são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A disponibilização, a manutenção e o desenvolvimento desta equipe, deverá ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos de serviço exigidos neste TR.

11.3. A empresa contratada poderá utilizar de metodologia própria ou de terceiros a fim de dimensionar a equipe de suporte de maneira a atender os níveis de serviço desejados.

11.4. Deve-se observar, porém, que devido à fatores históricos e culturais na prestação de serviços desta natureza na FCP e a percepção atual dos usuários sobre o atendimento dos serviços de informática, disponibilizados pela DTI, além de evitar que a continuidade das atividades seja interrompida ou paralisada, não prejudicando a rotina administrativa do órgão, será exigido, inicialmente, um quantitativo mínimo de profissionais, para a execução de tais serviços, de acordo com os critérios abaixo:

a) Os serviços de suporte técnico e administração do Datacenter de 1º nível (N1), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, serão preferencialmente executados de forma remota. Os mesmos poderão ser executados localmente, à critério da CONTRATADA;

b) Para a sustentação dos serviços de suporte técnico e administração do Datacenter, de 2º nível (N2), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, manter minimamente, sem ônus adicional, 2 (dois) profissionais, preferencialmente em regime presencial no ambiente da FCP, com atuação nos dias úteis e horário de funcionamento da instituição - conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços". Eventualmente as atividades de N2 poderão ser executadas de forma remota nos casos em que a FCP e a CONTRATADA, em comum acordo, entenderem ser conveniente e mais adequado para a prestação dos serviços;

c) Para a sustentação dos serviços de suporte técnico e administração do Data Center, de 3º nível (N3), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, manter minimamente, sem ônus adicional, 3 (três) profissionais, preferencialmente em regime presencial no ambiente da FCP, com atuação nos dias úteis e horário de funcionamento da instituição - conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços". Eventualmente as atividades de N3 poderão ser executadas de forma remota nos casos em que a FCP e a CONTRATADA, em comum acordo, entenderem ser conveniente e mais adequado para a prestação dos serviços;

11.4.1. Eventualmente, nos casos em que houver diminuição considerável na quantidade de ICs quantificados (em relação à contagem inicial) durante a execução do contrato, gerando impacto relevante no faturamento mensal da CONTRATADA, devido à evolução natural e maturação do ambiente de TIC, o quantitativo de profissionais disponibilizados para a prestação dos serviços poderão ser revisados, de forma prévia e gradual - com o objetivo de minimizar o impacto na prestação dos serviços - em comum acordo com ambas as partes (CONTRATANTE e CONTRATADA).

11.4.2.

11.4.3. Respeitados os quantitativos mínimos de profissionais, definidos inicialmente, a CONTRATADA é livre para a alocação de mais profissionais para a prestação dos serviços, a seu critério, visto que ela será cobrada, nos termos deste documento, pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) prestados, de acordo com o **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

11.4.4. Nos casos em que a prestação dos serviços for executada de forma remota pela CONTRATADA, a mesma deverá prover todos os recursos e ferramentas necessárias para conexão segura ao Datacenter e estações de trabalho dos usuários, com a possibilidade de auditoria e rastreabilidade das informações de acesso, como por exemplo, nomes de usuário, Ips de origem e destino, horário de conexão, etc., respeitando, em todos os casos, a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) institucional.

12. DOS PERFIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

12.1. Para a execução das atividades previstas neste TR (processos e atividades descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**) será exigida qualificação profissional mínima que vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam capacidade técnica adequada, para a equipe da CONTRATADA que realizará a prestação dos serviços no ambiente da CONTRATANTE. Tal exigência se caracterizará pela comprovação de certificação dos profissionais em tecnologias correlatas à prestação dos serviços e de boas práticas na gestão de tecnologia da informação (abaixo listadas), podendo

ser requeridas pela FCP, a qualquer tempo, antes ou durante a execução de uma OS. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de multa, conforme contrato.

12.2. Os perfis técnicos dos profissionais da CONTRATADA, com os seus respectivos quantitativos, são:

- 12.2.1. Analista de Infraestrutura (Redes) - 1 profissional;
- 12.2.2. Analista de Banco de Dados (DBA) - 1 profissional;
- 12.2.3. Analista de Segurança da Informação - 1 profissional;
- 12.2.4. Analista de Suporte Técnico - 2 profissionais;

12.3. Os profissionais da CONTRATADA deverão apresentar comprovação de escolaridade, certificações técnicas e experiência profissional de acordo com os critérios abaixo:

12.3.1. Todos os profissionais deverão possuir diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, na área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); ou

12.3.2. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC;

12.4. O profissional com o perfil de Analista de Infraestrutura (Redes), deverá possuir:

- a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de planejamento, implementação, suporte e monitoramento de recursos de data centers corporativos;
- b) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (Windows Server 2012 ou superior);
- c) Certificação LPIC - 1: Linux Professional Institute Certifications (Nível I ou superior);
- d) Certificação CompTIA Network+;
- e) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.5. O profissional com o perfil de Analista de Segurança da Informação, deverá possuir:

- a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de implantação, manutenção e suporte técnico de soluções de segurança da Informação em ambientes corporativos;
- b) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (Windows Server 2012 ou superior);
- c) Certificação LPIC - 1: Linux Professional Institute Certifications (Nível I ou superior);
- d) Certificação CompTIA Security+;
- e) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.6. O profissional com o perfil de Analista de Banco de Dados (DBA), deverá possuir:

- a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de suporte, implantação e administração de soluções de bancos de dados corporativos;
- b) Certificação Oracle Certified Professional, MySQL 5.7 Database Administrator;
- c) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (SQL Server 2012 ou superior);
- d) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.7. O profissional com o perfil de Analista de Suporte Técnico, deverá possuir:

- a) Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de implantação e manutenção de hardware e software básicos, de apoio e automação de escritório, controle de acesso à recursos computacionais, documentação de

rotinas, acompanhamento do desempenho dos recursos técnicos instalados e suporte à usuários em ambientes corporativos;

b) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (Windows 10);

c) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.8. Para todos os profissionais será exigido declaração de experiência profissional em sua área de atuação, expedida por uma ou mais pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a atuação e execução de atividades semelhantes aos serviços previstos neste TR.

13. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

13.1. O termo "transferência de conhecimento" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução de ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria no ambiente ou do repasse do contrato, transmitirá exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da FCP, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas (principalmente no que tange às ferramentas ITSM e de monitoramento implantadas), contendo os CDs, manuais, arquivos e guias de instalação, documentos homologados pelo fabricante, licenças, materiais de treinamento, entre outros, necessários ao perfeito funcionamento destas soluções, além dos problemas vivenciados durante a execução contratual, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais nas soluções adotadas, não se confundindo com atualização tecnológica que é aplicável à equipe da CONTRATADA.

13.2. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para a transferência de conhecimento aos servidores da DTI, cabendo à FCP demandar o repasse, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

14. PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA

14.1. Conceitua-se "Plano de Inserção" como sendo processo onde a FCP repassa à CONTRATADA informações e atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços e, a partir dos quais a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de níveis mínimos de serviço.

14.2. 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:

14.2.1. *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;*

14.2.2. *Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;*

14.2.3. *Indicar seu preposto e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;*

14.2.4. *Instalar e configurar a Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI, composta minimamente por: Módulo ITSM, para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança; Módulo de Monitoramento, para atender ao gerenciamento de eventos e monitoramento de serviços e IC's; e Módulo de Inventário de IC's, para complementar funcionalidades de gerenciamento de configuração e realizar a apuração periódica dos IC's presentes no ambiente de TIC da FCP;*

14.2.5. *Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste TR;*

14.2.6. *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 FCP e a CONTRATADA;*

14.3. Durante o período de inserção, a CONTRATADA deverá prover quantitativa e qualitativamente, a equipe suficiente para executar as atividades de central de serviços e dos serviços de manutenção da saúde operacional, respeitando os quantitativos mínimos iniciais descritos no item "**RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO**". Eventualmente, para atendimento dos requisitos solicitados aos profissionais da CONTRATADA, listados na seção "**DOS PERFIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO**"

TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA", poderá ser negociado prazo, de comum acordo entre as partes, a ser registrado no histórico de gestão do contrato, para adequação destes perfis, dadas as complexidades e exigências de qualificação técnica dos profissionais.

14.4. O Plano de Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue à FCP para validação até o 15º dia útil após o início da execução dos serviços contratados, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 90 dias:

14.4.1. *Validação ou atualização, se necessário, do Catálogo de Serviços da FCP, prévio à sua configuração na solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA;*

14.4.2. *Validação ou atualização dos Níveis Mínimos de Serviço, considerando as especificidades do ambiente computacional da FCP, prévio à sua configuração na solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA;*

14.4.3. *Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: situação do licenciamento de software e a preparação da biblioteca (repositório) de software; e dos IC's e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);*

14.4.4. *O prazo para que a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, esteja instalada e em condições para registrar, classificar e fechar chamados;*

14.4.5. *O processo de implantação da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA e a adequação da mesma; incluindo os processos de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços, Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento do Conhecimento e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços;*

14.4.6. *Definição do modelo de registro dos ativos de configuração (IC's) para formação do CMDB;*

14.4.7. *Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;*

14.4.8. *Treinamento dos servidores da FCP nas funcionalidades de gestão e auditoria das ferramentas de monitoramento e gestão de serviços de TI (ITSM) para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços;*

14.4.9. *Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnico aos usuários da FCP;*

14.4.10. *Plano para início dos serviços de manutenção da saúde operacional;*

14.4.11. *Plano para inserção do módulo de monitoramento e gerência de eventos da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI; capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização do módulo de ITSM;*

14.4.12. *Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na Central de Serviços, para disseminação aos usuários da FCP;*

14.5. Ao fim do período estabelecido para o Plano de Inserção da CONTRATADA, objetiva-se que as seguintes premissas estejam atendidas:

14.5.1. *Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI completamente funcional;*

14.5.2. *IC's camada cliente 100% mapeados e inseridos no módulo de ITSM;*

14.5.3. *Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais; módulo ITSM configurado para registro de chamados via WEB; catálogo de serviços adequado ao módulo de ITSM;*

14.5.4. *Base de conhecimento disponível para uso no módulo de ITSM;*

14.5.5. *Solução de monitoramento implantada;*

14.5.6. *Treinamento realizado no módulo de ITSM para servidores do órgão, para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização dos Infraestrutura da Central de Serviços deverá estar 100% concluída;*

14.6. Entregar relatório final do processo do Período de Inserção, juntamente com o Termo de Aceite da absorção dos serviços da FCP.

14.7. A remuneração durante o período de inserção será mensal, composta exclusivamente pelo somatório das quantidades de USI's destinadas à MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL, não sendo previstas quaisquer remunerações adicionais para este período.

14.8. O dimensionamento da equipe disponibilizada para execução dos serviços presenciais e remotos é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, respeitando os quantitativos mínimos descritos no item **"RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO"**.

14.9. 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 descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, sendo estas devidamente registradas no histórico de gerenciamento do CONTRATO para fins de acompanhamento;

15. **DA PROPOSTA COMERCIAL**

15.1. A proposta de preço correspondente ao valor do lance vencedor, deverá observar o seguinte:

15.1.1. Ser emitida em 1 (uma) via, rubricada e assinada, por representante legal da licitante, onde deve constar o número de páginas da proposta;

15.1.2. O valor unitário e total das USI's e o valor global, não constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital;

15.1.3. Conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão;

15.1.4. 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;

15.1.5. 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;

15.1.6. 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;

15.1.7. Declaração expressa de que tomaram conhecimento dos recursos tecnológicos do ambiente computacional da FCP para composição dos custos na proposta. Os detalhes do ambiente computacional podem ser verificados no **ANEXO X - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP**;

15.2. Em atendimento às 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.

15.3. O modelo de proposta comercial para este TR é apresentado em seu **ANEXO IX - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**.

16. **DA COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

16.1. Para comprovação da qualificação técnica deverão ser apresentados os seguintes documentos, acompanhados dos respectivos contratos e edital:

16.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, conforme exigências abaixo relacionadas e artefatos indicados:

16.1.1.1. Comprovação de 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 hardware e software; análise e solução de

incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de IC's; estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções, execução de mudanças em ambientes) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as características qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:

16.1.1.2. Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN - Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando minimamente um total de 30 (trinta) Terabytes, e solução de backup (Tape Library) com tecnologia LTO-4 ou superior e capacidade mínima de até 10 fitas;

16.1.1.3. Redes físicas e endereçamento IP - planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP - incluindo implementações em IPv6 que comprove minimamente o envolvimento dos seguintes componentes, serviços e soluções: Desenho de infraestrutura para redes IPV6, configuração de endereçamentos 128 bits para alcance global, otimização de entrega de pacotes com formato de cabeçalho simplificado, IPSec nativo, comunicação fim a fim, autonomous system com load sharing, bloco de endereçamento próprio, roteamento entre redes físicas e virtuais (VLAN's), implementação de IPSec para redes IPv6 em plataformas Linux (CentOS e RedHat) e Microsoft Windows versões 2008 ou superior, configuração de serviço DHCP e escopos DHCP6, IPV6 em dupla pilha, configuração de switches core considerando o uso de IPV6;

16.1.1.4. Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, minimamente, 200 (duzentas) estações de trabalho, do tipo "desktop" e "notebook", executando sistema operacional Microsoft Windows, versões 7 ou superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto minimamente por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), baseado em servidores de AD Windows Server 2012, ou superior, com pelo menos 200 (duzentos) objetos do tipo "usuários" no domínio e utilizando solução de correio eletrônico baseadas em servidor Exchange 2016 ou superior, implementadas em alta disponibilidade (cluster), suportando pelo menos 140 (cento e quarenta) caixas postais;

16.1.1.5. Sistemas de proxy baseados em Squid e Dansguardian ou similares;

16.1.1.6. Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) Pfsense ou similares;

16.1.1.7. Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado pela plataforma Zabbix, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail, SMS ou aplicativos de mensagem, com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas.

16.1.1.8. Suporte às seguintes plataformas de bancos de dados relacionais indicadas abaixo, preferencialmente em suas versões mais recentes:

I - Oracle Database;

II - Postgre SQL;

III - MySQL;

16.1.2. Comprovar experiência na implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço acordados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração e mudanças, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços, com volume médio mensal no mínimo de 500 (quinhentos) chamados, abrangendo ambiente com pelo menos 120 (cento e vinte) usuários.

16.1.3. Comprovar experiência na implantação ou manutenção, configuração e planejamento de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais (containerização de aplicações), utilizando, por exemplo, as plataformas Docker e Kubernetes para suportar a provisão automatizada de servidores virtuais com sistemas operacionais nas plataformas Microsoft Windows e CentOS (ou similares), integrando ambientes de armazenamento de dados que suportam storages;

integração com ferramenta ITSM para abertura automática de chamados implementada em plataforma de monitoramento, como por exemplo a ferramenta Zabbix, para ambiente composto por pelo menos 15 (quinze) servidores virtualizados e no mínimo 5 hosts principais e integração de plataformas de virtualização VMWare, Citrix e Microsoft Hyper-V 2008 ou superiores.

17. DA VISTORIA TÉCNICA

17.1. As licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Fundação Cultural Palmares, em Brasília-DF, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existentes no ambiente computacional da FCP.

17.2. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização.

17.3. O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto à Coordenação de Logística da Fundação Cultural Palmares.

17.4. A vistoria será acompanhada pelo pregoeiro e por técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, que visarão a declaração comprobatória da vistoria, caso efetuada.

17.5. A vistoria técnica tem o objetivo de expor integralmente à eventual CONTRATADA, as reais 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.

17.6. A vistoria técnica possui caráter facultativo, porém, constitui fator relevante para o dimensionamento da proposta comercial, assegurando a convicção sobre o preço ofertado e, consequentemente, uma medida garantidora de redução dos riscos da contratação e da futura gestão contratual. Caso opte-se pela não realização da vistoria técnica o **ANEXO X - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP**, poderá ser utilizado como referência para o dimensionamento da proposta.

17.7. À 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, conforme previsto no artigo 15, IV, da IN nº. 02 de 30 de abril de 2008 da SLTI/MPOG.

18. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2020, a cargo da Fundação Cultural Palmares/Ministério do Turismo, cujo Programa de Trabalho e Elemento de Despesa específicos constarão da respectiva Nota de Empenho.

18.2. A despesa para esta contratação correrá à conta dos recursos financeiros aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias do exercício em que se der a contratação, de acordo com as informações abaixo:

18.3. **PROGRAMA:** 13122003220000001 - ADMINISTRACAO DA UNIDADE

18.4. **AÇÃO:** 2000

18.5. **ELEMENTOS DE DESPESA:** 339040

18.6. **PLANO ORÇAMENTÁRIO:** 0000 - ADMINISTRACAO DA UNIDADE

18.7. **PTRES:** 190461

18.8. **FONTE:** 0144000000

18.9. Para cobrir eventuais despesas dos exercícios subsequentes, serão emitidas Notas de Empenhos, à conta de dotação orçamentária prevista para atender demandas da mesma natureza.

19. ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

EXERCÍCIO	QTD. DIAS	CUSTO ESTIMADO PARA O PERÍODO
2020	136	R\$ 408.333,91

2021	365	R\$ 1.095.896,16
2022	365	R\$ 1.095.896,16
2023	365	R\$ 1.095.896,16
2024	365	R\$ 1.095.896,16
CUSTO TOTAL ESTIMADO PARA O PERÍODO		R\$ 4.791.918,55

20. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1. O Contrato deverá ter vigência de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para a Administração, em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II da lei ne. 8.666/1993.

21. DO REAJUSTE DO CONTRATO

21.1. Será admitido o reajuste de preços do objeto do Contrato, adotando-se o ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação) como índice de referência, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data de apresentação da proposta de preços, para o primeiro reajuste, ou da data do último reajuste, para os subsequentes.

22. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

22.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da FCP ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços descritos neste TR.

22.2. 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.

22.3. 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.

22.4. É vedado à CONTRATADA veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da FCP.

22.5. 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 pela FCP.

22.6. O conteúdo das informações transitadas dentro do ambiente da FCP 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.

22.7. 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 escrita da FCP.

22.8. A CONTRATADA reconhece o direito patrimonial e a propriedade intelectual da FCP, em caráter definitivo, sobre as informações registradas e resultados produzidos em consequência dessa contratação, 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 FCP 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 FCP.

22.9. A CONTRATADA, no ato da assunção dos serviços, deverá apresentar Termo de Compromisso e Confidencialidade da empresa, para que possam atuar na execução contratual, de acordo com o **ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES** e o Termo de Ciência dos seus

empregados, de acordo com o **ANEXO XII - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**.

23. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

23.1. Os serviços serão executados na sede da Fundação Cultural Palmares situada no Setor Comercial Sul, Quadra 02, Bloco "C", Nº 256, Edifício Toufic, CEP: 70302-000 - Brasília/DF, <http://www.palmares.gov.br>.

23.2. Destaca-se ainda, como informação complementar, que a Fundação encontra-se em processo de mudança de sede e que futuramente os serviços serão prestados no seguinte endereço: Asa Norte, SHCGN-SCRN 702/703, Bloco B Loja 16/18.

24. SERVIÇOS E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

24.1. Os serviços deverão ser entregues conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços" indicada abaixo:

TIPOS DE SERVIÇOS	HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS						
		SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
Serviços de Manutenção da Saúde Operacional								
1. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional	De acordo com detalhamento abaixo							
1.1. Central de Serviços	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		
1.2. Sustentação	De acordo com detalhamento abaixo							
1.2.1. Requisições de Serviço	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		
1.2.2. Incidentes	De acordo com detalhamento abaixo							
1.2.2.1. Severidade 1 (apenas aqueles gerados a partir de algum evento de monitoramento para ICs críticos do ambiente de infraestrutura)	24 horas	X	X	X	X	X	X	X
1.2.2.2. Severidade 2 e 3	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		
1.3. Monitoramento	24 horas	X	X	X	X	X	X	X
1.4. Manutenção Programada	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		
1.5. Manutenção Emergencial	24 horas	X	X	X	X	X	X	X

24.2. O expediente na FCP é de segunda a sexta-feira, das 08:00 horas às 19:00 horas.

24.3. 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;

24.4. Não haverá necessidade de disponibilização de atendimento telefônico (0800), pela Central de Serviços, aos usuários internos da Fundação, fora do horário comercial, porém, a CONTRATADA deverá

possibilitar a abertura de chamados através de um portal de atendimento, acessível pela internet, que será parte integrante da implementação do módulo ITSM a ser disponibilizado pela mesma.

24.5. **Manutenção da Saúde Operacional:** Representa os serviços de sustentação e monitoramento da infraestrutura de TIC da FCP, incluindo a execução das atividades de rotinas para a sustentação, acompanhamento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento os recursos corporativos de TIC;

24.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar um plano de comunicação para o acionamento da equipe de plantão que dará tratamento ao eventos de indisponibilidades dos IC's essenciais à infraestrutura de TI, bem como dos serviços disponibilizados sobre essa infraestrutura, fora do horário comercial da FCP.

24.7. Cabe a CONTRATADA definir o modo operacional do atendimento dos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

24.8. **Manutenção Programada:** atividades planejadas e aprovadas previamente que avaliados os riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial, podendo ocorrer fora desse horário, nas situações em que a manutenção impactar os negócios do órgão.

24.9. **Manutenção Emergencial:** 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.

25. **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

25.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada, com base no Relatório de emissão das ordens de serviços, conforme descrito no **ANEXO IV - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

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

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

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

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

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

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis;

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

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

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

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

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

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

25.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

25.11. 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.

25.12. 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.

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

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

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

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

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

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

$$EM = \text{Encargos moratórios}$$

$$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438, \text{ assim apurado: } I = (TX)$$

$I = (6 / 100) / 365$	$I = 0,00016438$
-----------------------	------------------

	<i>TX = Percentual da taxa anual = 6%</i>
--	---

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

VP = Valor da parcela a ser paga

26. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

26.1. Supervisionar e fiscalizar a prestação dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer quaisquer serviços que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste TR 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.

26.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme o disposto no art. 29 da IN nº 01/2019 SGD/ME.

26.3. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no TR.

26.4. Permitir, sob supervisão, que o pessoal técnico da empresa CONTRATADA tenha acesso às dependências da FCP, onde os serviços serão executados, quando necessário, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

26.5. Disponibilizar condições de tempo dos gestores e servidores, documentação, manuais, normas e informações à CONTRATADA para evolução e aprofundamento na elaboração do Plano de Inserção e Transição.

26.6. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados pela CONTRATADA fora das especificações deste TR.

26.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

26.8. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

26.9. Receber, analisar e validar os serviços entregues.

26.10. Efetivar os pagamentos devidos a CONTRATADA em dia, conforme as condições contratuais.

26.11. Fornecer os recursos necessários quando os serviços forem executados presencialmente.

26.12. Manter seu parque atualizado e em constante processo de melhoria contínua com o objetivo de garantir a excelência na prestação do serviço.

26.13. Avaliar os Relatórios de Ateste de Serviços os Relatórios de Níveis de Serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de USI's efetivamente utilizados.

26.14. Efetuar o pagamento no prazo legal, no domicílio bancário informado pela CONTRATADA.

26.15. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da empresa CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.

26.16. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações e recursos necessários à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pela FCP.

27. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

27.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

27.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

- 27.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 27.4. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.
- 27.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
 - 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 27.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.
- 27.7. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 27.8. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos.
- 27.9. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do TR.
- 27.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 27.11. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração, quando for o caso.
- 27.12. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à FCP, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 27.13. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, em consonância com este TR, inerentes à execução do objeto contratual.
- 27.14. Reparar quaisquer danos diretamente causados à FCP 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 FCP.
- 27.15. Garantir à Central de Serviços todo e qualquer recurso necessário de usabilidade, ergonomia e segurança previstos em lei.
- 27.16. Fornecer os equipamentos e insumos necessários a execução dos serviços quando realizados em suas instalações, sem ônus adicionais.
- 27.17. Disponibilizar link de comunicação dedicado para interligação entre a FCP e a CONTRATADA.
- 27.18. Fornecer solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, que inclua funcionalidades de gestão de Central de Serviços e monitoramento, provendo acesso em nível de usuário a todos os colaboradores da FCP, a serem definidos no plano de inserção.

- 27.19. Inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à criação e manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços - CS.
- 27.20. Manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 27.21. Acatar todas as exigências legais da FCP, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- 27.22. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela FCP.
- 27.23. Celebrar, com a FCP, no modelo do **ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**, o qual se regerá pelas considerações, cláusulas e condições estabelecidas no referido Termo.
- 27.24. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da FCP, a que a CONTRATADA tiver conhecimento, se comprometendo a assinar os termos de sigilo/responsabilidade/compromisso/ciência exigidos neste TR.
- 27.25. Preservar as informações, 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.
- 27.26. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela FCP sobre os serviços contratados e prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela FCP, relacionados com a execução do contrato.
- 27.27. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, desde que devidamente identificados com crachá indicando nome e função, e equipados com equipamentos de proteção individuais previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho.
- 27.28. Implementar rigorosa gerência de contrato em observância a todas as disposições constantes deste TR.
- 27.29. 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.
- 27.30. Informar os dados do responsável pela empresa que assinará o Contrato, e apresentar toda a documentação comprobatória de sua representatividade.
- 27.31. Avisar à FCP a respeito de quaisquer erros, incoerências ou divergências que possam ser levantadas nas especificações técnicas dos serviços, para que se tomem as devidas providências.
- 27.32. 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 de TIC da FCP, sem ônus adicionais, não podendo o Órgão sofrer descontinuidade de serviços durante as ocasiões de treinamento ou ausência de funcionários da CONTRATADA.
- 27.33. Providenciar a aquisição de uniformes, crachás funcionais e providenciar a aquisição e confecção das mídias de acordo com os padrões da FCP.

28. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

- a) inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo;
- e) cometer fraude fiscal;

f) não manter a proposta;

28.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

28.2.1. **ADVERTÊNCIA** por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE, como por exemplo:

- a) quando a CONTRATADA não comparecer injustificadamente à reunião inicial, e, em caso de reincidência, 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do Contrato;
- b) quando o colaborador da CONTRATADA transitar internamente nas instalações da Fundação sem estar devidamente identificado com o respectivo crachá;
- c) quando o colaborador da CONTRATADA tratar de maneira agressiva, sem cordialidade e/ou desrespeitosamente os servidores e demais prestadores de serviços da Fundação;
- d) quando a CONTRATADA não responder às notificações no prazo determinado pela Fundação;
- e) quando a CONTRATADA não apresentar documentação exigida, no prazo requerido, tanto da CONTRATADA como dos profissionais, para fazer cumprir os trâmites administrativos do contrato;
- f) quando a CONTRATADA emitir Nota Fiscal de Faturamento sem autorização da Fundação;
- g) quando a CONTRATADA descumprir qualquer obrigação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;
- h) quando a CONTRATADA agir de maneira ou com recursos antiéticos dolosamente, buscando obter vantagens administrativas e/ou financeiras na execução do contrato;

28.2.2. **MULTA**, nos seguintes termos:

- a) Multa de 2,5% (dois e meio por cento), calculada sobre o valor do contrato, no caso de a CONTRATADA acumular 04 (quatro) penalidades de ADVERTÊNCIA durante a execução contratual;
- b) Multa de 1% (um por cento), calculada sobre o valor global do contrato, a partir do 3º mês de execução dos serviços, por INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO, caso a CONTRATADA não alcance os níveis mínimos de serviço, por dois meses consecutivos, conforme indicadores previstos no **ANEXO XI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, sem prejuízo das glosas cabíveis;
- c) Multa de 2,5% (dois e meio por cento), calculada sobre o valor global do contrato, no caso de a CONTRATADA, através de seus representantes/colaboradores descumprirem o **ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES** ou o **ANEXO XII - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**;
- d) Multa 0,5% (meio por cento), calculada sobre o valor global do contrato, no caso de a CONTRATADA, seus representantes ou seus colaboradores não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela FCP, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da TRANSIÇÃO CONTRATUAL;
- e) Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor global do contrato, por INEXECUÇÃO TOTAL, deste, acarretando na rescisão unilateral do contrato;
- f) Multa de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor global do contrato quando suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao fiscal do Contrato.
- g) Em outros casos de inexecução parcial do contrato, multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da obrigação inadimplida.

28.2.3. A contagem das advertências será ZERADA a cada acúmulo de 04 (quatro) advertências procedendo-se à para aplicação de multa.

28.2.4. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

28.2.5. 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 02 (dois) anos, nos seguintes termos:

- a) quando a CONTRATADA demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- b) quando a CONTRATADA não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação;
- c) quando a CONTRATADA transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato;
- d) quando a CONTRATADA incidir em conduta capaz de deixar pendente, total ou parcialmente, a prestação dos serviços acordados, com prejuízo ao interesse público e perda de confiança na relação contratual;
- d) quando a CONTRATADA descumprir as disposições cabíveis da legislação que trata da proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018);

28.2.6. IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

- a) quando a licitante vencedora, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato; deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame; ensejar o retardamento da execução do objeto do contrato; não manter a proposta; falhar ou fraudar a execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;
- b) quando praticar 03 (três) vezes a mesma falta para a qual esteja prevista a aplicação de multa.

28.2.7. Entende-se aplicável a sanção supra, quando a gravidade da conduta mereça reprimenda mais severa por parte da CONTRATANTE do que a citada nos casos de suspensão de licitar ou quando sua incidência estiver expressamente indicada na norma, respeitados o princípio da proporcionalidade e razoabilidade.

28.2.8. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar ou contratar com a Administração Pública, no seguintes termos, 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.

- a) quando a declaração fundar-se em situação ou fato delituoso, sendo aplicada nos casos em que a apuração de responsabilidade conclua ter existido dolo ou má-fé da CONTRATADA, em conduta lesiva, prejudicial à CONTRATANTE ou ilícita, que recomende o seu afastamento, permanecendo este estado, 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;
- b) quando a CONTRATADA tiver praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;
- c) quando a CONTRATADA provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc);
- d) quando a CONTRATADA 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;
- e) quando a CONTRATADA comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas;
- f) quando a CONTRATADA comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante;

28.2.9. Também fica sujeita às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA quando:

- a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

28.3. 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. 17.10.

28.4. 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.

28.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

28.6. As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Fundação Cultural Palmares.

28.7. OS PRIMEIROS 03 (TRÊS) MESES, A PARTIR DA ASSINATURA DO CONTRATO, serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES, no qual NÃO INCIDIRÁ a penalidade de MULTA, prevalecendo os demais elementos de sanção e faturamento.

28.8. No período de adaptação e ajustes, as multas, caso necessárias, serão indicadas apenas para fins de histórico.

28.9. Em se tratando de renovação do contrato não caberá o período de adaptação e ajustes, incidindo todas as PENALIDADES previstas a partir da renovação do CONTRATO.

28.10. As reduções de recebimento previstas no Termo de Referência no **ANEXO XI - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** não serão consideradas como SANÇÕES ou PENALIDADES para a execução contratual, sendo passíveis de aplicação concomitante a partir da assinatura do contrato, conforme indicadores definidos no anexo supracitado, após finalizado o período de inserção da contratada.

28.11. Em particular, caso a disponibilidade de algum dos servidores físicos e virtuais, e demais serviços de rede correlatos, indicados no **ANEXO XI - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, seja inferior ao patamar de 99%, por mais de 48 horas consecutivas em um mês, estará caracterizada uma situação de inexecução parcial dos serviços e caso a disponibilidade seja inferior a 99%, por mais de 96 horas consecutivas, poderá estar configurada uma situação de INEXECUÇÃO TOTAL DOS SERVIÇOS.

28.12. Também estará caracterizada uma situação de INEXECUÇÃO TOTAL DOS SERVIÇOS, quando a CONTRATADA, por 3 (três) meses consecutivos, desconsiderando-se o período de inserção do contrato, não atender os indicadores previstos no **ANEXO XI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

28.13. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo CONTRATANTE por conta do não atendimento a termos contratuais, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.

28.14. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 8.666/1993.

28.15. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999.

28.16. 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.

28.17. As multas devidas e/ou os prejuízos causados ao CONTRANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CONTRANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

28.18. A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.

29. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

29.1. A Administração da FCP designará servidor ou comissão para acompanhamento e fiscalização do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

29.2. O servidor ou a comissão especialmente designada anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com o descumprimento das obrigações assumidas, determinando o que for necessário à regularização de quaisquer falhas ou defeitos encontrados.

29.3. As providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas em tempo hábil aos seus superiores para adoção de medidas convenientes.

29.4. A fiscalização exercida pela FCP não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução das obrigações assumidas.

29.5. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados dentro do prazo estabelecido pela mesma, sob pena de serem aplicadas as penalidades previstas no contrato.

29.6. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável a presente Contratação e respectivo TR encontra-se descrito em seu **ANEXO IV - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

30. DA GARANTIA DO CONTRATO

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

30.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

30.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

30.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco

Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

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

30.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

30.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 3 dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

30.12. Será considerada extinta a garantia:

30.12.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

30.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017;

30.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

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

31. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

31.1. A FCP 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, PRINCE2, ISO 27001, além da Instrução Normativa SGD/ME nº 1 de Abril de 2019, do Ministério da Economia.

31.2. Dessa forma, o presente TR requer a documentação pela CONTRATADA de todos os processos e atividades pertinentes durante a execução do contrato, reservando à equipe da FCP a gestão de todo o processo, a prática garantirá a continuidade do negócio em caso de resolução do contrato.

32. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS - ENCERRAMENTO DO CONTRATO

32.1. A transição contratual se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

32.2. A transição contratual deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da finalização do contrato.

32.3. Ocorrendo nova licitação, em possível alteração de empresa prestadora dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a empresa vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a empresa vencedora do novo certame.

32.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos à CONTRATANTE.

32.5. Como estratégia empresarial a CONTRATADA deve elaborar Plano de Transição dos Serviços que traduza, registre e detalhe o escopo de todas as atividades, projetos necessários para a completa transição e o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

32.6. Em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da data de início da transição contratual a CONTRATADA deve entregar o Plano de Transição de serviços à CONTRATANTE. Em posse do documento a CONTRATANTE fará a análise para ratificação ou retificações formais no prazo de 5 (cinco) dias e enviá-lo à CONTRATADA, a qual terá 15 (quinze) dias imediatos para reapresentação da retificação, se for o caso.

32.7. Em até 15 (quinze) dias antes da data de início da transição contratual a CONTRATADA deve reapresentar, se for o caso, o Plano de Transição de serviços à CONTRATANTE. Em caso de nova recusa ou de não apresentação dentro dos prazos estipulados, os prazos para contagem em dias das sanções aplicáveis à CONTRATADA passarão a correr, sem prejuízo da obrigatoriedade de novas apresentações até que Plano de Transição de Serviços seja ratificado pela CONTRATANTE.

32.8. O Plano de Transição de serviços deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- I - Identificação do ambiente de trabalho em que a equipe de transição atuará, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;
- II - Cronograma detalhado do Plano de Transição de serviços identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;
- III - Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura empresa prestadora de serviços;
- IV - Apresentação do plano de gerenciamento de riscos, do plano de contingência e do plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;
- V - A entrega de versões finais dos produtos e sistemas implantados para o gerenciamento (módulo ITSM) e monitoramento dos serviços de TI (módulo de monitoramento), contendo, no que couber, os CDs, manuais, arquivos, licenças e guias de instalação, documentação homologada pelo fabricante, materiais de treinamento, entre outros, necessários ao contínuo e perfeito funcionamento destas soluções após o encerramento do contrato, além dos problemas vivenciados durante a execução contratual, com a devida atualização da base de conhecimento, possibilitando, em situações futuras, a participação direta dos profissionais da CONTRATANTE ou de eventual nova CONTRATADA, nas soluções adotadas no contrato vigente;
- VI - A devolução de recursos;
- VII - A revogação de perfis de acesso;
- VIII - A eliminação de caixas postais;
- IX - e outras que se apliquem conforme a necessidade;

32.9. Em até 15 (quinze) dias antes do término contratual, a CONTRATADA deve enviar lista de pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos serviços.

32.10. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição de Serviços como receptores do serviço.

32.11. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição de Serviços, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição contratual.

32.12. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, documentação, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e a futura empresa prestadora de serviços ou entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE), ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição contratual.

32.13. Constarão dos produtos gerados pela CONTRATADA e entregues à CONTRATANTE, entre outros, os seguintes elementos:

- I - Documentação e base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, templates, documentação as-built e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;
- II - Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato;
- III - Indicação da máquina virtual ou outro meio em que estejam armazenadas as imagens de instalação dos ambientes configurados em resposta aos serviços demandados;

32.14. A CONTRATANTE poderá solicitar à qualquer tempo a validação de todos os produtos gerados atinentes à transição contratual.

33. DISPOSIÇÕES GERAIS

33.1. As disposições e especificações contidas neste TR serão parte integrante do Contrato, devendo ser observadas e atendidas. Na ocorrência de duplicidade de entendimento, as partes ajustarão as condições, preservando-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e os resultados esperados da execução contratual.

33.2. O catálogo de serviços de TI e seus respectivos níveis de serviço poderão ser continuamente revisados e readequados às necessidades da FCP, de acordo com a evolução do ambiente de TI e maturação da execução contratual, não devendo estas alterações implicar em quaisquer custos adicionais ao contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA prever estas revisões e readequações nos custos de sustentação da infraestrutura de TI e usuários.

33.3. Os serviços a serem contratados são continuados e caracterizam-se pela realização das atividades essenciais de forma rotineira e permanente, sem dedicação de mão de obra exclusiva.

34. DA SUBCONTRATAÇÃO

34.1. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto licitatório.

35. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

35.1. O regime da execução dar-se-á através de empreitada por preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação será aquele de menor preço para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática. De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço, sendo a adjudicação do objeto, por valor global.

35.2. A fundamentação pauta-se na premissa de que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

36. ANEXOS

36.1. ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS;

36.2. ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS);

36.3. ANEXO III - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS;

36.4. ANEXO IV - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS;

36.5. ANEXO V - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USUÁRIA;

36.6. ANEXO VI - GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO;

36.7. ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;

36.8. ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES;

36.9. ANEXO IX - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

36.10. ANEXO X - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP;

36.11. ANEXO XI - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO;

36.12. ANEXO XII - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO;

36.13. ANEXO XIII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO;

36.14. ANEXO XIV - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO;

36.15. ANEXO XV - DEFINIÇÃO MENSAL DE USIS PARA SUSTENTAÇÃO;

37. ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

37.1. Para garantir maior desempenho para a missão finalística de negócio da FCP, esta Divisão de Tecnologia da Informação - DTI busca constantemente aumentar a eficiência e eficácia na entrega dos

serviços de TIC.

37.2. O aumento da qualidade e disponibilidade destes serviços também figuram como grande desafio, em virtude da variedade de fatores e complexidades inerentes a estas atividades, fundamentalmente baseada na grande diversidade tecnológica de hardware e soluções cada vez mais heterogêneas, corroborada pela grande necessidade de mão de obra especializada e alta volatilidade nos cenários de tecnologias.

37.3. Na busca pelo aumento constante de maturidade na entrega de serviços, esta contratação priorizou a aderência a melhores práticas disponíveis no mercado e largamente adotada pelos órgãos da Administração Pública.

37.4. Com mais de 20 anos de evolução, o conjunto de melhores práticas para gerenciamento de serviços, conhecido pelo mercado como ITIL - Information Technology Infrastructure Library é um guia de melhores práticas que visa possibilitar, por meio de um conjunto de processos adequadamente implementados, medir a qualidade dos serviços de TI e identificar os pontos a serem melhorados e/ou evoluídos.

37.5. Com base nesse conjunto de melhores práticas, a FCP busca atender às necessidades de seu negócio por meio do aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em dois pilares:

37.5.1. Manutenção da Saúde Operacional;

37.5.2. Níveis Mínimos de Serviço;

37.6. A CONTRATADA deverá construir e sustentar esses pilares durante a execução dos serviços de tecnologia da informação, mediante anuência da FCP e orientada pelo modelo operacional definido nas próximas seções.

37.7. Visando garantir a correta estruturação para os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado, esses deverão ser organizados e estruturados baseados nas funções, processos e papéis operacionais:

37.7.1. **FUNÇÕES** - caracterizada por unidades organizacionais especialistas na execução de determinada atividade, atuam sob orientação de gerente / supervisor funcional, compõem o organograma dos serviços e agrupam recursos e habilidades específicas;

37.7.2. **PROCESSOS** - caracterizado por um conjunto coordenado de atividades mapeadas e documentadas, que tem como foco a produção de resultados;

37.7.3. **PAPÉIS** - caracterizado pelo conjunto de atribuições e responsabilidades de uma pessoa ou grupo de pessoas dentro de um processo de trabalho;

8.8. Para uma melhor adequação do modelo operacional ao modelo conceitual, os serviços que compõem esta contratação serão estruturados visando a melhor distribuição dos recursos, atribuições e responsabilidades.

37.8. **PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS**

37.8.1. Caracterizado por diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários da FCP. Tipicamente essas requisições possuem as seguintes características:

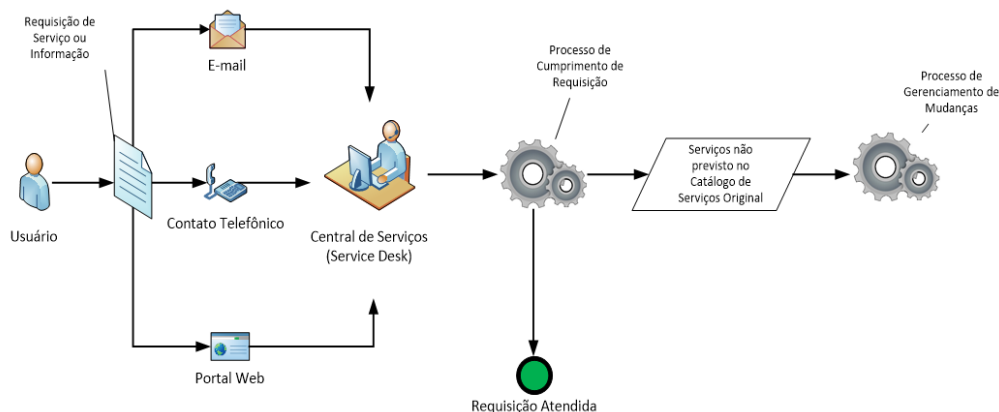
37.8.1.1. *De baixo custo*;

37.8.1.2. *De baixo risco*;

37.8.1.3. *Frequentemente executadas*;

37.8.1.4. *Eventualmente consultivas*;

37.8.2. Abaixo podemos visualizar a visão geral do processo:



37.8.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao processo cumprimento de requisições de serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

37.8.3.1. Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;

37.8.3.2. Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, através de um processo de autorização e qualificação predefinido;

37.8.4. Garantir que todas as requisições de serviço sigam um processo predefinido:

37.8.4.1. Os estágios necessários para realização de uma requisição de serviço;

37.8.4.2. Critérios e estágios de escalção;

37.8.4.3. Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu ciclo de vida seja realizado através de solução de gestão (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA e disponibilizada à FCP sem qualquer ônus;

37.8.4.4. Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status;

37.8.4.5. Garantir que todas as requisições sejam submetidas a critérios previamente definidos e acordados entre a FCP e a CONTRATADA, afim de determinar suas prioridades;

37.8.4.6. Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos por intermédio de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.

37.8.5. Garantir que a quantidade de tempo necessária para atender uma requisição seja adequado. Ambas, FCP e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:

37.8.5.1. Aumento ou redução dos IC's associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;

37.8.5.2. Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição;

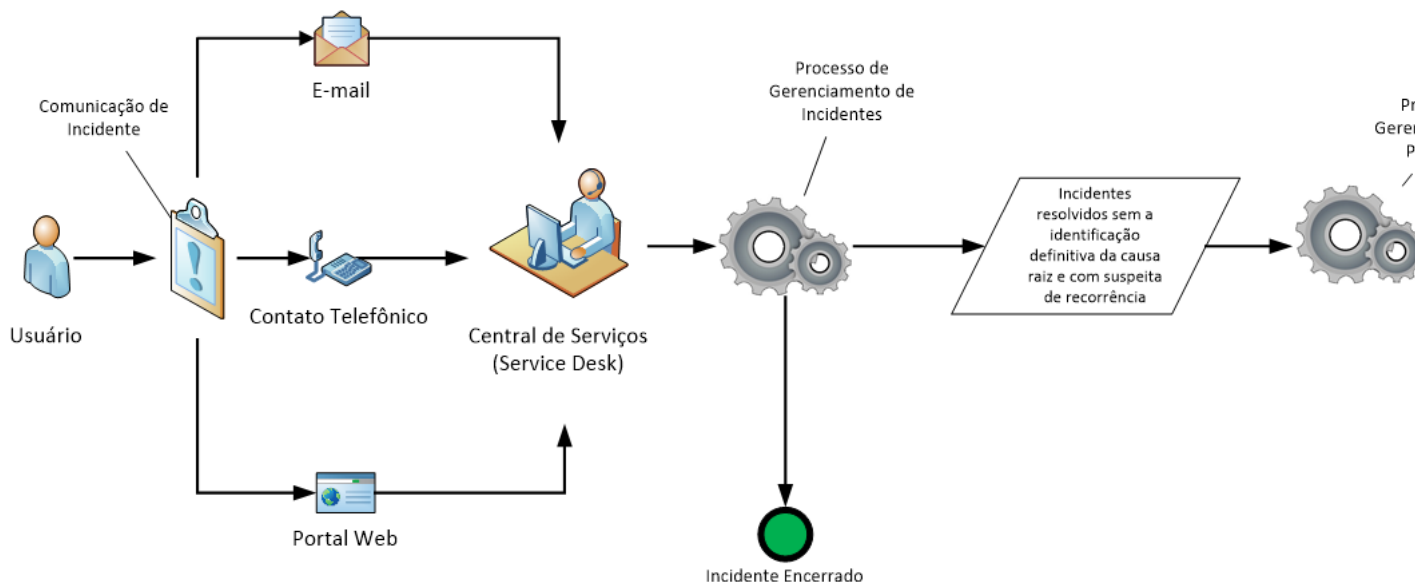
37.8.6. Serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao processo de mudança para devida adequação no catálogo de serviços, passando pela elaboração de documentação necessária para operação do N1, definição de atribuições e processos de trabalho.

37.9. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

37.9.1. Caracterizado pela ocorrência de algum evento que cause ou possa vir a causar interrupção ou queda na qualidade dos serviços de tecnologia da Informação.

37.9.2. Processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes.

37.9.3. Abaixo podemos visualizar a visão geral do processo:



37.9.4. Com base nas premissas já citadas, preconizadas pelo ITIL, em relação ao gerenciamento de incidentes, será de responsabilidade da CONTRATADA:

37.9.4.1. Envidar esforços para que incidentes em serviços possam voltar à sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos;

37.9.4.2. Garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de Incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz por meio da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela CONTRATADA;

37.9.4.3. Aumentar a visibilidade e a comunicação de Incidentes para a FCP e para equipe de TI;

37.9.4.4. Utilizar uma abordagem profissional que permita que ambas as atividades, resolução e comunicação de incidentes, sejam realizadas rapidamente quando essas ocorrerem;

37.9.4.5. Garantir que a priorização de incidentes esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pela FCP;

37.9.4.6. Garantir que todo Incidente possa ser gerenciado, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado;

37.9.4.7. Garantir a capacitação adequada da equipe técnica de suporte para que estas possam, mediante atividades proativas, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários;

37.9.4.8. Garantir que toda a gestão dos Incidentes esteja alinhada com os critérios previamente definidos através de Níveis Mínimos de Serviço no **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**;

37.9.4.9. Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;

37.9.4.10. Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio da FCP, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta;

37.9.4.11. Ambas FCP e CONTRATADA deverão definir critérios para priorização e escalação dos possíveis tipos de incidentes, garantindo entendimento adequado quanto a operacionalização, evitando que sejam classificados pelas equipes técnicas, incorrendo em desentendimentos.

37.9.5. Garantir que todos os incidentes sejam adequadamente categorizados, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

37.9.5.1. Unidade (s) de negócio envolvida (s);

37.9.5.2. Serviço (s) de TIC afetado (s);

37.9.5.3. Sistema (s) e aplicação (ões) comerciais afetada (s);

37.9.5.4. Outras informações que poderão ser requisitadas a qualquer tempo pela CONTRATANTE;

37.9.6. Possibilitar o rastreamento de todos os Incidentes através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:

37.9.6.1. Aberto ou Ativo;

37.9.6.2. Em Andamento / Atendimento;

37.9.6.3. Resolvido;

37.9.6.4. Encerrado ou Concluído;

37.9.6.5. Reaberto;

37.9.7. Garantir que o processo de investigação e diagnóstico de incidentes contemple minimamente as seguintes atividades:

37.9.7.1. Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;

37.9.7.2. Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;

37.9.7.3. Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;

37.9.7.4. Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;

37.9.7.5. Realizar buscas utilizando dados armazenados em base de dados de conhecimento (BDC), a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;

37.9.7.6. Avaliar se o incidente já se encontra registrado na Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);

37.9.7.7. Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário;

37.9.8. Garantir que todos os incidentes não resolvidos sejam encaminhados a um analista de equipe de suporte técnico, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário por telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.

37.9.9. Garantir que o processo de escalção de incidentes, a ser realizado pelas equipes, por intermédio do módulo de ITSM, ocorra o mais rápido possível quando este não puder ser solucionado pela equipe de suporte técnico em questão.

37.9.10. Possibilitar que o processo de gerenciamento de incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser escalados às equipes de suporte previamente especificadas e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas por meio de e-mail;

37.9.11. Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico ao final de um incidente;

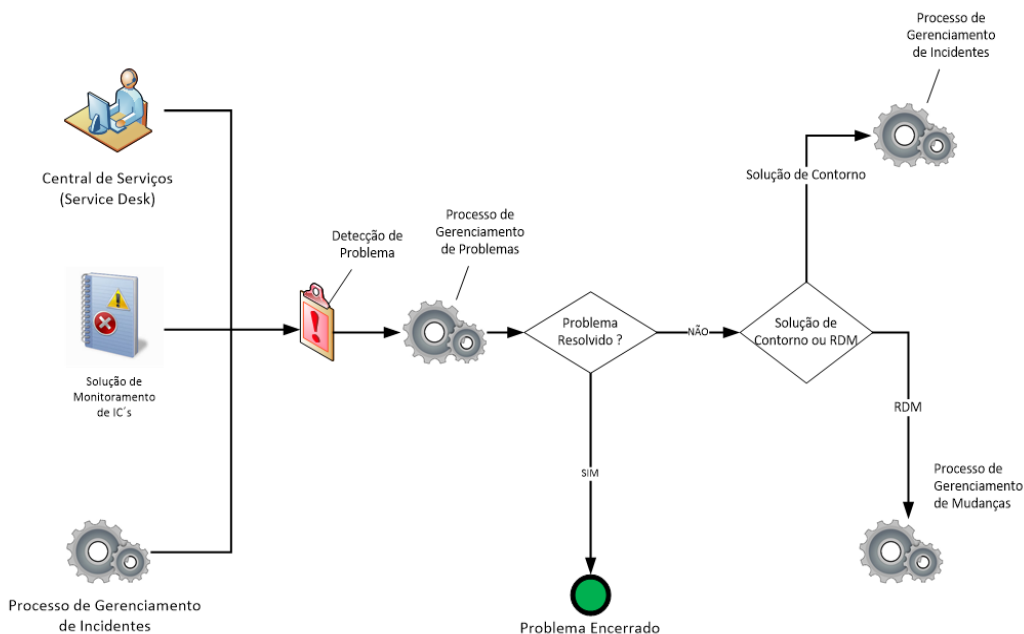
37.9.12. Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário;

37.9.13. Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para a equipe responsável pelo processo de gerenciamento de problemas.

37.10. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS**

37.10.1. Responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, definido pela ITIL como "a causa raiz de um ou mais incidentes".

37.10.2. Abaixo temos a visão geral do processo:



37.10.3. Partindo das definições preconizadas pela ITIL, no que tange o Gerenciamento de Problemas, será de responsabilidade da CONTRATADA:

37.10.3.1. *Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar Incidentes;*

37.10.3.2. *Envidar esforços para eliminar a recorrência de incidentes;*

37.10.3.3. *Buscar a minimização do Impacto de incidentes que não possam ser evitados;*

37.10.3.4. *Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente;*

37.10.3.5. *Revisar, quando necessário, incidentes categorizados com Severidade 1 críticos ou de alto impacto, identificando sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não venham ocorrer novamente;*

37.10.3.6. *Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a Identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema;*

37.10.3.7. *Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC - IC's, buscando a identificação de eventos de "aviso" ou "exceção", que possam identificar a existência de um problema caso ele realmente exista;*

37.10.3.8. *Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes;*

37.10.3.9. *Criar uma BDEC - Base de Dados de Erros Conhecidos - para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas;*

37.10.4. Sugerir à FCP um modelo de categorização de problemas que seja adequado às suas necessidades. Este modelo deve levar em conta as seguintes variáveis:

37.10.4.1. *Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;*

37.10.4.2. *Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;*

37.10.4.3. *A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;*

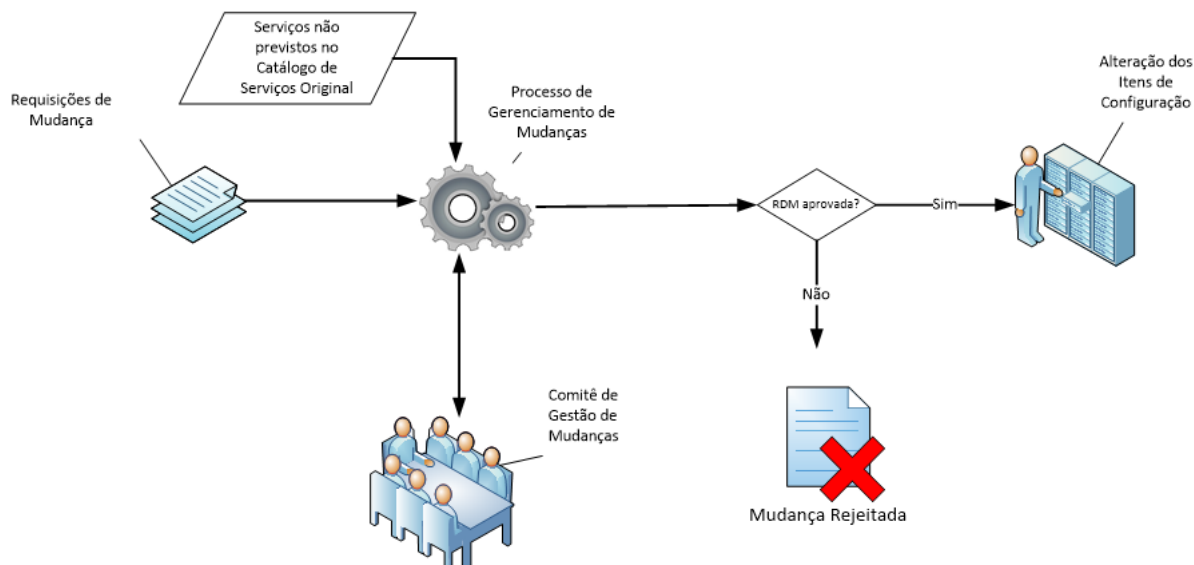
37.10.4.4. *Qual é a extensão do problema;*

37.10.5. *Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados em uma BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);*

37.10.6. *Garantir que quaisquer soluções que demandem Mudanças Evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças.*

37.11. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS**

37.11.1. O propósito do processo de Gerenciamento de Mudanças é realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças no ambiente produtivo, com foco em minimizar os riscos de intervenções, de forma que os serviços de TI sofram o mínimo de interrupções.



37.11.2. Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TI.

37.11.3. Baseado nas premissas já citadas sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças e também naquelas preconizadas pela ITIL, será de responsabilidade da CONTRATADA:

37.11.3.1. *Propor de forma proativa, buscando sempre que possível a redução de custos de operação, a melhoria dos serviços prestados, tornando-os mais simples e/ou mais eficientes;*

37.11.3.2. *Minimizar a severidade e o impacto de qualquer mudança prevista para os serviços em ambiente produtivo;*

37.11.3.3. *Garantir que as informações sobre determinadas mudanças estejam disponíveis, de forma apropriada e pontual, para que todas as partes interessadas (stakeholders), possam estar cientes e aptas a avaliar, aprovar ou negar sua eventual adoção;*

37.11.4. Buscar sempre atender as mudanças de necessidade da FCP por meio de atividades que:

37.11.4.1. *Tragam o aumento de valor agregado ao negócio;*

37.11.4.2. *Reduzam do número de incidentes;*

37.11.4.3. *Minimizem a interrupção dos serviços;*

37.11.4.4. *Reduzam as atividades que gerem retrabalho;*

37.11.5. Garantir que as mudanças estejam sempre alinhadas com as necessidades da FCP.

37.11.6. Garantir que todas as mudanças sejam previamente registradas e avaliadas.

37.11.7. Garantir que todas as mudanças autorizadas sejam devidamente priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas através de processo adequado.

37.11.8. Buscar alternativas que possibilitem que a mudança seja realizada com qualidade, menor tempo e menor custo.

37.11.9. Executar, previamente a implementação, avaliação de riscos e impactos que uma mudança possa vir a causar a imagem ou aos serviços prestados pelo FCP, sejam eles internos ou externos.

37.11.10. Impedir que qualquer pessoa que não esteja devidamente autorizada possa realizar mudanças nos componentes, tecnologias e/ou serviços de TI cobertos pelas atividades de manutenção da saúde operacional suportados pela CONTRATADA.

37.11.11. Garantir que todas as mudanças associadas a projetos sejam registradas de forma centralizada por intermédio de Solução de Gerenciamento de Projetos, a ser fornecida pela CONTRATADA.

37.11.12. Garantir que no processo de Gerenciamento de Mudanças, estejam previstos:

37.11.12. *Definição de agendamento prévio de sua implementação;*

37.11.12. *Plano de implementação detalhado das mudanças de maior porte, autorizado pelo gestor ou fiscal do contrato;*

37.11.12. *Procedimentos, regras e políticas para a autorização de uma mudança;*

37.11.12. *Procedimentos de remediação de uma mudança;*

37.11.13. Revisar periodicamente as mudanças implementadas a fim de avaliar tendências e melhorias alcançadas após a implementação da mudança.

37.11.14. Garantir que toda mudança seja precedida de uma RDM (Requisição de Mudança), que poderá ser do tipo:

37.11.14. **Padrão** - Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;

37.11.14. **Normal** - Mudança considerada de risco médio, que deve ser precedida de planejamento e submetida ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) para sua devida aprovação;

37.11.14. **Emergencial** - Mudança considerada de risco alto, tem foco na resolução de possíveis interrupções ou possibilidades de interrupções, deve ser implementada o mais rápido possível e requer aprovação do Comitê Consultivo para Mudanças Emergenciais (CCME);

37.11.15. Garantir o desenvolvimento de modelo contendo fluxo de trabalho que seja exclusivo para cada um dos tipos de RDM previstos acima.

37.11.16. Garantir que apenas as RDM autorizadas sejam implementadas.

37.11.17. Definir em conjunto com a FCP, um Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Normal e Evolutiva.

37.11.18. Definir em conjunto com a FCP, Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Emergencial.

37.11.19. Garantir que todas as mudanças normais e evolutivas sejam submetidas a um critério de priorização, que será previamente definido através do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).

37.11.20. Garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças possa ser integrado aos processos de Cumprimento de Requisições de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço, possibilitando que as RDM possam, caso necessário, serem correlacionadas a itens destes processos.

37.11.21. Definir plano de remediação para mudanças visando sua aplicação em casos de mudanças não bem-sucedidas.

37.12. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE ATIVOS E CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO**

37.12.1. Visa 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.

37.12.2. São considerados IC's todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos, além dos usuários desses serviços.

37.12.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pela ITIL em relação ao Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

37.12.3.1. *Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos IC's necessários para operacionalizar os serviços de TI, coletadas por meio da Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, notadamente pelo seu módulo de inventário de IC's;*

37.12.3.2. *Manter a integridade das configurações lógicas de IC's, possibilitando que ao longo do seu ciclo de vida, o processo de Gerenciamento de Mudanças seja utilizado para garantir que somente mudanças autorizadas sejam realizadas;*

- 37.12.3.3. *Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum IC seja automaticamente percebida;*
- 37.12.3.4. *Garantir que os IC's relevantes sob responsabilidade da FCP sejam monitorados independente de sua tecnologia;*
- 37.12.3.5. *Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de IC's ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com a FCP;*
- 37.12.3.6. *Encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e IC's, que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;*
- 37.12.3.7. *Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer ICs, considerados relevantes pela FCP, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente;*
- 37.12.3.8. *Sugerir à FCP intervenções nos IC's que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA;*
- 37.12.3.9. *Utilizar as informações coletadas sobre os IC's que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;*
- 37.12.3.10. *Estabelecer níveis de controle dos IC's que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pela FCP;*
- 37.12.3.11. *Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo, desde que o procedimento adotado permita um rollback.*

37.13. **MODELO OPERACIONAL PARA SERVIÇOS DE TIC**

37.14. Compreende a execução de atividades relacionadas à administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC da FCP, necessárias ao seu adequado funcionamento, bem como à manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais do Órgão, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

37.15. É importante aqui distinguir o entendimento aplicado às atividades continuadas daquele aplicado às atividades rotineiras:

37.15.0.1. **Continuadas:** *atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para seu início ou tempo de duração. Como exemplo: atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos;*

37.15.0.2. **Rotineiras:** *entende-se aquelas atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TI, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo: atividades de verificação diária dos log's de backup e a atividades de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação;*

37.16. **MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL**

37.16.1. A manutenção da saúde operacional envolve todos os componentes e tecnologias empregados na infraestrutura da FCP, podendo estar on-premises ou na nuvem, bem como os serviços de TIC disponibilizados para a entrega de uma solução de sustentação de infraestrutura, abrangendo os serviços de central de serviços, o ambiente de produção, de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os serviços que compõem a solução de sustentação de infraestrutura de TIC estão abaixo descritos:

37.16.2. Central de Serviços (Service Desk): único ponto de contato (SPOC - Single Point of Contact) entre os usuários e os serviços prestados pela TI da FCP permitindo aos usuários:

37.16.3. *Realizar requisições de serviços (RDS);*

37.16.4. *Informar a ocorrência de incidentes;*

37.16.5. *Requisitar informações ou sanar dúvidas;*

37.16.6. Respeitando as funcionalidades da solução a ser implementada, os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços por meio dos seguintes meios de comunicação:

37.16.6.1. *Contato telefônico via Central Telefônica;*

37.16.6.2. *Portal Web;*

37.16.6.3 *E-mail*;

37.16.7. A Central de Serviços também servirá como ponto de referência de contato para diversos grupos e processos, todos associados à DTI.

37.16.8. Estarão sob atribuição da CONTRATADA realizar as seguintes atividades em relação à Central de Serviços:

37.16.8.1 *Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TIC da FCP;*

37.16.8.2 *Registrar de forma detalhada todos as requisições de serviços e incidentes oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados por esta;*

37.16.8.3 *Realizar a categorização de requisições de serviços e incidentes reportados, utilizando as categorizações corretas;*

37.16.8.4 *Envidar esforços para resolver requisições de serviços e incidentes já no primeiro contato com o usuário;*

37.16.8.5 *Realizar, quando necessário, a escalção de requisições de serviços e incidentes para as equipes de suporte adequadas;*

37.16.8.6 *Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações demandadas quando solicitado;*

37.16.8.7 *Realizar o fechamento de todos as requisições de serviços e incidentes atendidos e outros chamados;*

37.16.9. As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo. Os conceitos de cada tipo de demanda, bem como as premissas para seu atendimento, estão descritos na seção que orienta os processos para gerenciamento de serviços aqui descritos - cumprimento de requisições de serviços, gerenciamento de Incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos e configuração de serviços e gerenciamento de mudanças.

37.17. **GERENCIAMENTO TÉCNICO DE SUPORTE**

37.17.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos. As Equipes de Suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:

37.17.1.1 ***Equipe de Suporte de 1º Nível (N1)*** - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento;

37.17.1.2 ***Equipe de Suporte de 2º Nível (N2)*** - Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remotamente e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional;

37.17.1.3 ***Equipe de Suporte de 3º Nível (N3)*** - Formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, que deverão ser executadas remotamente e/ou presencialmente. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º e 2º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional;

37.18. **PRINCIPAIS SERVIÇOS E COMPONENTES**

37.18.1. **SERVIÇOS DE DIRETÓRIO**

37.18.1.1 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 relacionadas abaixo:

37.18.1.2 *Administração dos servidores;*

37.18.1.3 *Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais - OU's, grupos de trabalho, impressoras, etc.);*

37.18.1.4 *Administração e manutenção dos logon's scripts e group policies, que visam automatizar a Instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;*

37.18.1.5 *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;*

37.18.1.6 *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

37.18.1.7 *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo serviços de diretórios, incluída na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

37.18.2. SERVIDORES E RESPECTIVOS SISTEMAS OPERACIONAIS

37.18.2.1 Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos de instalação, manutenção, suporte, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as atividades abaixo relacionadas:

37.18.2.2 *Administração de todos os servidores que compõem a infraestrutura da FCP (aplicação, rede, arquivos, WEB, mensageria, impressão, virtualização, acesso remoto, dentre outros), sejam eles físicos e virtuais;*

37.18.2.3 *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;*

37.18.2.4 *Configuração, customização, operação e otimização de softwares básicos e ferramentas;*

37.18.2.5 *Avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes;*

37.18.2.6 *Administração das soluções de virtualização de servidores;*

37.18.2.7 *Administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores;*

37.18.2.8 *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias;*

37.18.2.9 *Assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos;*

37.18.2.10 *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais;*

37.18.2.11 *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*

37.18.2.12 *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

37.18.2.13 *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo servidores e sistemas operacionais, incluída na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

37.19. REDE DE DADOS E COMUNICAÇÕES

37.20. 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 comunicações, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

37.20.1. *Administração das redes de comunicação de dados - LAN, WAN e WLAN;*

37.20.2. *Administração dos ativos de rede;*

37.20.3. *Monitoramento de links de internet e links WAN;*

37.20.4. *Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede;*

37.20.5. *Execução de rotinas de impressão;*

- 37.20.6. *Execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas;*
- 37.20.7. *Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.);*
- 37.20.8. *Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física;*
- 37.20.9. *Administração dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, subredes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, etc.);*
- 37.20.10. *Administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios Internet, extranet e intranet;*
- 37.20.11. *Administração de WEB Services;*
- 37.20.12. *Administração de serviços de correio eletrônico e comunicações unificadas;*
- 37.20.13. *Administração dos serviços de backup de servidores;*
- 37.20.14. *Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de dados, configurações, Imagens, serviços e servidores de rede;*
- 37.20.15. *Administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc.;*
- 37.20.16. *Administração e provimento de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);*
- 37.20.17. *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias;*
- 37.20.18. *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos;*
- 37.20.19. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP;*
- 37.20.20. *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 da FCP;*
- 37.20.21. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*
- 37.20.22. *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e comunicações IP, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

37.21. BANCO DE DADOS

- 37.21.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, instalação, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:
 - 37.21.1.1 *Administração, tuning, 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 (Oracle, MySql, MS SQL Server etc.);*
 - 37.21.1.2 *Administração de servidores de banco de dados;*
 - 37.21.1.3 *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;*
 - 37.21.1.4 *Gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido;*
 - 37.21.1.5 *Administração de soluções tecnológicas de backup e recuperação de bancos de dados;*
 - 37.21.1.6 *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias;*
 - 37.21.1.7 *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos;*

37.21.1.8 *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBD's, bancos de dados e bases de dados;*

37.21.1.9 *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por Intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*

37.21.1.10 *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

37.21.1.11 *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;*

37.22. SERVIÇOS DE MENSAGERIA

37.22.1. 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:

37.22.1.1 *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;*

37.22.1.2 *Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico;*

37.22.1.3 *Elaboração de scripts para automatização de rotinas operacionais (backup) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico;*

37.22.1.4 *Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria;*

37.22.1.5 *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias;*

37.22.1.6 *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos;*

37.22.1.7 *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;*

37.22.1.8 *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 da FCP;*

37.22.1.9 *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

37.22.1.10 *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;*

37.22.1.11 *Apoiar no monitoramento para aferição de performance e continuidade de qualquer solução que venha a ser utilizada para o monitoramento contínuo da comunicação eletrônica corporativa e ferramentas auxiliares nos programas de compliance e gestão de riscos dentro da organização;*

37.23. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

37.24. 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 abaixo:

37.24.1. *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de segurança da informação, tais como firewalls, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.;*

37.24.2. *Suporte técnico a usuários e demais equipes de TI, referente à segurança da Informação;*

37.24.3. *Suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional da FCP;*

- 37.24.4. *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;*
- 37.24.5. *Emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários da FCP;*
- 37.24.6. *Análise e Interpretação dos logs gerados pelas ferramentas de segurança, como execução das medidas corretivas aplicáveis;*
- 37.24.7. *Aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes no órgão;*
- 37.24.8. *Identificação dos riscos à segurança das informações da FCP, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas;*
- 37.24.9. *Apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação;*
- 37.24.10. *Análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios web permitidos;*
- 37.24.11. *Administração de certificados digitais;*
- 37.24.12. *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;*
- 37.24.13. *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;*
- 37.24.14. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*
- 37.24.15. *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;*

37.25. ARMAZENAMENTO CORPORATIVO DE DADOS

37.25.1. 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 abaixo:

- 37.25.1.1 *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como storages, switches SAN, discos rígidos, etc.;*
- 37.25.1.2 *Atualizar os sistemas operacionais de servidores com drivers e firmwares visando acesso ao storages e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão;*
- 37.25.1.3 *Administração de LUN's (Logical Unit Number) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão;*
- 37.25.1.4 *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados;*
- 37.25.1.5 *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos;*
- 37.25.1.6 *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;*
- 37.25.1.7 *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;*
- 37.25.1.8 *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*
- 37.25.1.9 *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;*

37.26. NUVEM

- 37.26.1. Os serviços de gerenciamento de recursos em nuvem consistem no planejamento, construção, execução, operação, monitoramento e otimização dos recursos computacionais mantidos em nuvem;
- 37.26.2. A execução dos serviços de gerenciamento de recursos em nuvem possuirá escopo definido na Ordem de Serviço (OS) que abrangerá uma ou mais instâncias de computação e de banco de dados;
- 37.26.3. O serviço de gerenciamento e operação de nuvem relacionados às instâncias de computação e instâncias de banco de dados, caso adotados pela instituição, serão aferidos mensalmente pelo quantitativo de ICs to tipo Instância de Computação, contabilizadas no grupo de servidores virtuais e por instância de Banco de Dados, contabilizados no grupo de mesmo nome.
- 37.26.4. O escopo das atividades de gerenciamento deve abranger todos os recursos de rede, de segurança e de armazenamento utilizados pelas instâncias de computação e de banco de dados;
- 37.26.5. A CONTRATADA deverá providenciar os recursos tecnológicos e humanos necessários à execução dos serviços de gerenciamento dos recursos em nuvem, caso utilizados, incluindo no mínimo as seguintes ações:
- 37.26.6. Provisionamento de recursos e serviços de computação em nuvem (IaaS, SaaS, PaaS), incluindo o dimensionamento, alocação, automação, parametrização no provedor, atribuição de *tags*, catalogação e elaboração e execução dos Scripts necessários para a disponibilização em produção.
- 37.26.7. Atualização dos recursos e serviços de computação em nuvem conforme necessidades de negócio da CONTRATANTE.
- 37.26.8. Otimização dos recursos e serviços de computação em nuvem no tocante ao desempenho operacional e ao consumo financeiro.
- 37.26.9. Documentação da solução gerenciada incluindo a disponibilização à CONTRATANTE dos registros, scripts, mapeamento e outros insumos necessários a identificação dos recursos em relação à necessidade de negócio constante da ordem de serviço.
- 37.26.10. Realizar a configuração e o gerenciamento das aplicações, soluções e *softwares* em relação aos recursos computacionais alocados na solução gerenciada.
- 37.26.11. Apoio na implantação (*deployment*) de aplicações, *softwares* e soluções de acordo com as melhores práticas disponibilizadas pelo provedor de nuvem adotado.
- 37.26.12. Gerenciamento de mudanças nas cargas de trabalhos (*workloads*) relacionadas à solução gerenciada por meio do uso de metodologias ágeis e de recursos de automação capazes de implementar um processo de controle e implementação de mudanças compatível à cenários de frequentes e constantes modificações e otimizações.
- 37.26.13. Garantia da segurança lógica dos recursos da solução gerenciada.
- 37.26.14. Criação e implantação de ambiente de integração contínua.
- 37.26.15. Automatizar o processo de gerenciamento dos recursos em nuvem por meio de ferramentas adequadas.
- 37.26.16. Gerenciamento proativo baseado em monitoramento 24x7 com registro e resolução de problemas enquanto o contrato com o provedor de nuvem estiver vigente.
- 37.26.17. Implementar mecanismos de detecção e resolução de incidentes no ambiente da solução gerenciada.

37.27. RECURSOS TECNOLÓGICOS

- 37.27.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI, que proverá as funcionalidades necessárias ao gerenciamento dos serviços de TI, gerenciamento e monitoramento da infraestrutura de TI e dos serviços por ela suportados.
- 37.27.2. A solução deverá ser composta minimamente por: módulo ITSM, do inglês Information Technology Service Management (Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação), módulo de monitoramento de infraestrutura e serviços de TI (ou a capacidade de integração com ferramentas de monitoramento, como a plataforma Zabbix) e módulo de inventário de IC's que possuem seus requisitos definidos nas seções abaixo.

37.27.3. Os módulos devem permitir a troca de dados e informações entre si, de forma a implementar uma solução integrada.

37.27.4. Além dos módulos básicos acima descritos, a solução deverá prover também funcionalidades de geração de painéis executivos (dashboards) e relatórios executivos e analíticos sobre os serviços prestados, incluindo, mas não se limitando a, status das demandas, status dos serviços, relação de IC's, cumprimento de níveis de serviços, históricos de volumetrias, etc. que serão utilizados pelo gestor e fiscais do contrato no processo de fiscalização.

37.27.5. É dever da CONTRATADA assumir em ambiente de produção/homologação/redundância a instalação, modelagem, configuração, parametrização, atualização, administração e treinamento da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI no decorrer da vigência do contrato e atender integralmente ao escopo dos processos de gerenciamento previstos neste Termo de Referência e em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE, bem como a migração integral da base de conhecimento e catálogo de serviço, quando na ocorrência de mudança de ferramenta. A CONTRATANTE não deverá arcar com custos adicionais ao contrato referente a estas atividades sobre a ferramenta, sendo tais custos de responsabilidade da CONTRATADA.

37.27.6. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI em produção deverá acompanhar as últimas versões estáveis disponíveis, além de ser devidamente certificada por órgão credenciado da Pink Elephant "PinkVERIFY Toolsets" (<https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) pelo menos nos seguintes processos: Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço e Gerenciamento de Problemas.

37.27.7. O motivo da exigência da certificação Pink Elephant é devido ao atesto de conformidade da ferramenta com a especificação padrão da biblioteca ITIL. A exigência da certificação refere-se à qualificação técnica de um produto e não de um licitante. Desta forma, o mesmo produto poderá ser apresentado por diferentes licitantes, além de existir no mercado diversas soluções disponíveis com a certificação exigida e que atendem aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos, não limitando, absolutamente, o número de licitantes participantes do certame. A lista dos produtos certificados Pink Elephant disponíveis pode ser obtida no endereço <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

37.27.8. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI disponibilizada pela CONTRATANTE ou a ferramenta substituta deverá permitir a automatização dos processos organizacionais que elevam a governança da CONTRATANTE e a governança de TI, permitindo a extração de indicadores e a melhoria significativa do nível de cumprimento dos requisitos mais exigentes presentes no plano estratégico da Fundação.

37.27.9. A CONTRATADA deve comprovar capacitação técnica mediante a apresentação de atestados conforme itens da **HABILITAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA**, que comprovem experiência na prestação dos serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste processo licitatório.

37.27.10. A CONTRATADA deverá contemplar o uso dessa solução para toda a equipe interna de TI da CONTRATANTE, contemplando os perfis de administrador, solucionador e operador, para toda equipe das empresas prestadoras de serviços (terceirizados), contemplando os perfis de solucionador e operador, e para os demais usuários do órgão com perfil de demandante, atendendo minimamente as especificações abaixo:

PERFIL	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Administrador	10
Solucionador/Operacional	50
Demandante	300

37.27.11. Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA:

37.27.12. MÓDULO DE MONITORAMENTO:

- 37.27.13. Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas dos produtos;
- 37.27.14. Ter disponível cursos oficiais dos produtos com opção de certificação, ambos em território nacional;
- 37.27.15. Ser capaz de monitorar IC's como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e storages;
- 37.27.16. Suportar SNMP v1, v2 e v3;
- 37.27.17. Suportar a utilização de agentes de monitoramento;
- 37.27.18. Ser uma solução escalável e distribuída;
- 37.27.19. Ter Interface web para administração e operação da solução;
- 37.27.20. Permitir personalização da interface de administração e operação da solução;
- 37.27.21. Coletar inventário de hardware automaticamente;
- 37.27.22. Possibilitar que a solução seja auditada;
- 37.27.23. Coletar dados e disponibilizá-los através de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;
- 37.27.24. Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;
- 37.27.25. Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;
- 37.27.26. Utilizar painel de visualização (dashboard) panorâmica do ambiente, possibilitando inclusive a utilização de gráficos;
- 37.27.27. Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;
- 37.27.28. Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;
- 37.27.29. Garantir a geração de gráficos sob demanda;
- 37.27.30. Garantir a criação personalizada de gráficos;
- 37.27.31. Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;
- 37.27.32. Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;
- 37.27.33. Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;
- 37.27.34. Emitir relatório de disponibilidade de cada Item;
- 37.27.35. Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas Windows e Linux também através de agentes;
- 37.27.36. Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em Hyper-V, VMware;
- 37.27.37. Realizar descoberta de novos ativos/hosts para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;
- 37.27.38. Enviar alertas via e-mail, SMS e Jabber;
- 37.27.39. Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;
- 37.27.40. Realizar ações através de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc.;
- 37.27.41. Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma Linux;
- 37.27.42. Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma MySQL, PostgreSQL e Oracle;
- 37.27.43. Realizar monitoramento de acesso a sites web;

- 37.27.44. Simular o acesso a sites web e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;
- 37.27.45. Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;
- 37.27.46. Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;
- 37.27.47. Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;
- 37.27.48. Ser capaz de monitorar arquivos de log;
- 37.27.49. Ser capaz de monitorar o Visualizador de Eventos do Windows;
- 37.27.50. Integrar-se aos contadores de desempenho do Windows;
- 37.27.51. Permitir a criação de novos IC's para serem monitorados;
- 37.27.52. Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias;
- 37.27.53. Permitir a customização de horário de monitoramento;
- 37.27.54. Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seus níveis Mínimos de Serviço (NMS);
- 37.27.55. Permitir a configuração de manutenção programada dos hosts;
- 37.27.56. Permitir a construção de triggers (gatilhos) utilizando expressões regulares;
- 37.27.57. Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um pacote de monitoração padrão ou personalizado;
- 37.27.58. Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança estado de um IC;
- 37.27.59. Permitir a criação de visões personalizadas dos IC's monitorados;
- 37.27.60. Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente;
- 37.27.61. Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução;
- 37.27.62. Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário;
- 37.27.63. Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes;
- 37.27.64. Autenticar usuários via banco de dados próprio ou através da integração com Active Directory;
- 37.27.65. **MÓDULO ITSM:**
- 37.27.66. Permitir categorizar incidentes;
- 37.27.67. Interface web;
- 37.27.68. Possuir cadastro de clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes);
- 37.27.69. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
- 37.27.70. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;
- 37.27.71. Permitir a priorização dos incidentes;
- 37.27.72. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 37.27.73. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;
- 37.27.74. Permitir criação de catálogo de negócio;
- 37.27.75. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;
- 37.27.76. Permitir abertura de incidentes pelo Portal de Atendimento ao Usuário;
- 37.27.77. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 37.27.78. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;

- 37.27.79. Permitir acesso a FAQ pelo usuário;
- 37.27.80. Permitir a geração de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
- 37.27.81. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
- 37.27.82. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
- 37.27.83. Permitir categorizar problemas;
- 37.27.84. Permitir a anexação de links para documentos ao problema;
- 37.27.85. Permitir a anexação de documentos completos ao problema;
- 37.27.86. Permitir a priorização dos problemas;
- 37.27.87. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 37.27.88. Permitir a criação de um fluxo de aprovações para as mudanças;
- 37.27.89. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- 37.27.90. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- 37.27.91. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
- 37.27.92. Permitir criar agendamentos de mudança;
- 37.27.93. Permitir a anexação de links para documentos à solicitação de mudança;
- 37.27.94. Permitir a anexação de documentos completos à solicitação de mudança;
- 37.27.95. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- 37.27.96. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 37.27.97. Permitir a construção de fluxos de trabalho às requisições de serviço (com tarefas e decisões);
- 37.27.98. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- 37.27.99. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- 37.27.100. Permitir integração com sistemas de e-mail;
- 37.27.101. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- 37.27.102. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de incidentes;
- 37.27.103. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
- 37.27.104. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- 37.27.105. Permitir encontrar uma solução/procedimentos e associar a solução/procedimentos ao incidente;
- 37.27.106. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente/requisição de serviço/problema/mudança forem atualizados ou resolvidos;
- 37.27.107. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- 37.27.108. Permitir reabrir um incidente fechado;
- 37.27.109. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
- 37.27.110. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN com opção de trilha de auditoria;

- 37.27.111 Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
- 37.27.112 Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
- 37.27.113 Permitir que o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- 37.27.114 Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço;
- 37.27.115 Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
- 37.27.116 Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
- 37.27.117 Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
- 37.27.118 Permitir texto livre para descrição do problema;
- 37.27.119 Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- 37.27.120 Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- 37.27.121 Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- 37.27.122 Permitir criar planos de melhoria;
- 37.27.123 Permitir a geração de registro de mudança;
- 37.27.124 Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- 37.27.125 Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- 37.27.126 Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança);
- 37.27.127 Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
- 37.27.128 Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- 37.27.129 Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive cancelamento;
- 37.27.130 Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- 37.27.131 Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- 37.27.132 Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- 37.27.133 Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- 37.27.134 Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- 37.27.135 Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança;
- 37.27.136 Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- 37.27.137 Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- 37.27.138 Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- 37.27.139 Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA;
- 37.27.140 Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- 37.27.141 Permitir o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos);
- 37.27.142 Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

- 37.27.143Permitir o cadastro de palavras sinônimos para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", dentre outras);
- 37.27.144Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- 37.27.145Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- 37.27.146Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 37.27.147Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 37.27.148Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- 37.27.149Permitir relacionar IC ao usuário;
- 37.27.150Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 37.27.151Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- 37.27.152Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- 37.27.153Permitir classificar os tipos de ativos;
- 37.27.154Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- 37.27.155Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- 37.27.156Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- 37.27.157Permitir o registro de logs de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- 37.27.158Permitir registrar status dos itens de configuração;
- 37.27.159Permitir integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- 37.27.160Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- 37.27.161Apresentar solução de gráficos e relatórios;
- 37.27.162Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
- 37.27.163Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 37.27.164Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- 37.27.165Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- 37.27.166Permitir fazer requisições de serviços do catálogo de negócios pelo Portal do usuário;
- 37.27.167Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;
- 37.27.168Permitir a criação de relatórios dinamicamente pelo próprio cliente;
- 37.27.169Permitir a criação de Dashboards dinamicamente pelo próprio cliente;
- 37.27.170Permitir integração com Open-LDAP ou Windows AD;
- 37.27.171Possibilitar a realização de intervenções remotas em estações de trabalho;
- 37.27.172Possibilitar a realização de análises técnicas remotamente;
- 37.27.173Possibilitar o atrelamento de conhecimento a um serviço específico;
- 37.27.174Possibilitar o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
- 37.27.175Realizar o controle e versionamento de documento;
- 37.27.176Realizar o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;
- 37.27.177Permitir a criação de estrutura de pastas ou categorias para controle de conhecimento;
- 37.27.178Permitir o controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;
- 37.27.179Realizar a criação de FAQ - Frequently Asked Questions;

- 37.27.180Permitir criar templates de solicitações de serviço;
- 37.27.181Permitir gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
- 37.27.182Permitir gerenciar o ciclo de vida de ordens de serviços;
- 37.27.183Possibilitar criar faturas para ordens de serviços;
- 37.27.184Permitir criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
- 37.27.185Permitir gerenciar vários contratos de serviços;
- 37.27.186Permitir emitir/imprimir ordens de serviços;
- 37.27.187Permitir gerenciar serviços por tipos de contratos;
- 37.27.188Permitir desenvolver fluxos e vincular com objetos de negócio do cliente, alinhando o processo de trabalho aos objetivos de negócio;
- 37.27.189Permitir configurar visões de dashboard para acompanhar trabalhos de equipes diferentes;
- 37.27.190Permitir desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida;
- 37.27.191Permitir criar questionários dinamicamente;
- 37.27.192Permitir vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);
- 37.27.193Permitir o gerenciamento de eventos de ativos de rede;
- 37.27.194Permitir o inventário de ativos de rede;
- 37.27.195Permitir o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switches, dentre outros);
- 37.27.196Permitir a vinculação com recurso alarmístico para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
- 37.27.197Permitir a vinculação com ferramenta de monitoramento de ativos e serviços em rede para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
- 37.27.198Permitir a consulta histórica de ocorrências de eventos;
- 37.27.199Permitir o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IP's diferentes;
- 37.27.200Permitir a tomada de decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: warning e exception;
- 37.27.201Permitir a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados;
- 37.27.202Permitir a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer;
- 37.27.203Permitir criar um incidente quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer;
- 37.27.204Permitir a criação de segurança no quesito aprovação de documentos no Workflow;
- 37.27.205Permitir executar o login via tecnologia própria;
- 37.27.206Permitir executar o login via tecnologia Single sign-on;
- 37.27.207Permitir que a ferramenta faça a distribuição automática dos chamados, de forma equilibrada, considerando os níveis de atendimento, os técnicos disponíveis e seus respectivos horários de trabalho;
- 37.27.208Permitir manter um ou mais portfólios de serviço; Definindo/Alterando: Nome Portfólio;
- 37.27.209Permitir manter um ou mais serviços definindo/alterando: Nome do Serviço, Processo de Iniciação, Categoria de Negócio, Data de Implantação, Fase do Serviço, Status do Serviço, Criticidade, Importância do Serviço ao Negócio, Tipo de Serviço, Lugar de Execução dos Serviços, Detalhamento, Objetivo, Valor, Template de serviço e Documentos Anexos;
- 37.27.210Permitir visualizar o quantitativo de serviços classificados em: Funil de Serviços, Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos;
- 37.27.211Permitir visualizar e editar informações referentes a Requisitos de Nível de Serviço; Alterando: Data de criação, Data de início do serviço, Dono do Serviço, Utilidade do Serviço (Especificação, Contexto, Funcionalidades Essenciais), Garantia do Serviço (Segurança, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade do

Negócio, Performance/Desempenho, Interrupções Planejadas), Suporte de Serviço (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças), Conformidade (Interna, Externa) e Documentos anexos;

37.27.212 Permitir visualizar e editar um mapa de desenho do serviço; vinculando e relacionando: itens de configuração e serviços de apoio;

37.27.213 Permitir criar e vincular um ou mais processos de negócio ao Serviço definindo: Nome, Cliente, Grupo responsável, Grupo administrador, Fluxos e Unidades;

37.27.214 Permitir visualizar e editar um mapa de ativos do serviço de apoio, vinculando itens de configuração;

37.27.215 Permitir criar e vincular novos Serviços de Apoio, permitindo um auto relacionamento em vários níveis;

37.27.216 Permitir vincular Donos do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

37.27.217 Permitir vincular Usuários do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

37.27.218 Permitir criar e vincular novos Serviços de Requisição. Definindo: Nome do Serviço, Sigla/Abreviação, Situação do Serviço, Data de Implantação, Tipo de Demanda, Categoria, Template acompanhamento, Template de criação, Detalhamento, Objetivo, Tipo de Evento, Script de Orientação. Disponível para solicitação pelo Portal, Tipo de Serviço, Importância do Serviço ao Negócio e Lugar de execuções dos Serviços;

163. Permitir visualizar e editar informações referentes a Esquema de Dados. Alterando: Detalhes e Documentos Anexados;

37.27.219 Permitir criar e vincular novos Incidentes ao Serviço de Negócio;

37.27.220 Permitir criar e vincular novos Procedimentos ao Serviço de Negócio;

37.27.221 Permitir vincular Serviços de Requisição. Definindo: Condição de Operação, Data de Início, Data Fim, Observação, Restrições e Pressupostos, Objetivo, Descrição do Processo, Link do Processo, Área requisitante, Modelo de E-mail Abertura, Modelo de E-mail Finalização, Modelo de E-mail Demais Ações, Grupo Escalação 1º Nível, Grupo Executor, Grupo Aprovador, Calendário, Tempo de Atendimento;

37.27.222 Permitir vincular Incidentes;

37.27.223 Permitir vincular Procedimentos;

37.27.224 Permitir vincular Base de Conhecimento ao Serviço de Negócio;

37.27.225 Permitir vincular Indicadores de Capacidade/Performance;

37.27.226 Permitir vincular Atributos da Demanda;

37.27.227 Permitir acompanhar os vínculos e alterações feitas nos dados relacionados a serviço de negócio;

37.27.228 Permitir criar habilidades e vinculá-las aos colaboradores;

37.27.229 Permitir acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI;

37.27.230 Permitir acompanhar a disponibilidade por categorias;

37.27.231 Permitir filtrar itens específicos de cada categoria;

37.27.232 Permitir acompanhar a disponibilidade por período de tempo;

37.27.233 Permitir acompanhar a disponibilidade total em um período de tempo;

37.27.234 Permitir acompanhar eventos de indisponibilidade em um período de tempo;

37.27.235 Permitir manter um registro de continuidade de Serviços de TI;

37.27.236 Permitir manter uma política de continuidade de Serviços de TI;

37.27.237 Permitir manter um escopo da continuidade de Serviços de TI;

37.27.238 Permitir vincular ou criar projeto de continuidade de Serviços de TI;

37.27.239 Permitir criar cenários para a avaliação de risco;

37.27.240 Permitir manter um plano de continuidade de Serviços de TI;

37.27.241 Permitir manter um planejamento de continuidade de Serviços de TI;

- 37.27.242Permitir acompanhar cadastro de incidentes críticos;
- 37.27.243Permitir definir o acesso por fluxo de atividades e por ação do fluxo;
- 37.27.244Permitir visualizar itens de configuração em função dos processos que estes estão relacionados;
- 37.27.245Permitir manter e visualizar mídias definitivas de software; guardando informações do tipo: Endereço Lógico, Tipo de Mídia, Tipo de Software, Nº de licenças, Versão, Licenças (chave, quantidade permissões de uso);
- 37.27.246Permitir imprimir o Relatório de Ocorrência de Eventos;
- 37.27.247Permitir gerar relatórios de Pesquisa de satisfação sobre atendimento (Incidentes/Requisições);
- 37.27.248Permitir gerar relatórios de controle do SLA;
- 37.27.249Permitir gerar relatórios da qualidade do atendimento e SLA;
- 37.27.250Permitir gerar relatório Gantt;
- 37.27.251Permitir imprimir o Quantitativo de Base de Conhecimento;
- 37.27.252Permitir imprimir o Relatório de Documentos Acessados;
- 37.27.253Permitir gerar relatório de controle de SLA em atraso;
- 37.27.254Permitir gerar relatório de Solicitações/Problema por serviço;
- 37.27.255Permitir a criação dinâmica de relatórios, gráficos e consultas;
- 37.27.256**MÓDULO DE INVENTÁRIO DE IC'S:**
- 37.27.257Ser composta por softwares do tipo software livre e distribuídos sob a licença GPL v2;
- 37.27.258Permitir a realização de inventário automático dos ativos de TI, em conformidade com a regras estabelecidas neste TR, descritas em seu **ANEXO VI - GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO**;
- 37.27.259Realização de mapeamento de IC's por descoberta de IP ou SNMP na rede;
- 37.27.260Coleta de informações sobre o hardware e software de dispositivos de rede que executam os agentes;
- 37.27.261Coleta automática de informações compatível com servidores das plataformas Windows, Linux;
- 37.27.262Compatível com a coleta automática de informações em serviços de diretório Active Directory (AD) da Microsoft e serviços de diretório de padrão aberto Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
- 37.27.263Coleta automática de informações no módulo de monitoramento da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI;
- 37.27.264Fornecimento das informações coletadas para o módulo ITSM da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI;
- 37.27.265Uso de console com interface de gerenciamento Web;
- 37.27.266Distribuição de aplicações baseado em critérios de grupos ou coleções;
- 37.27.267Trafego de informações entre agentes e servidores por linguagens conhecidas, como XML;
- 37.27.268Armazenamento dados em bancos de dados MySQL;
- 37.27.269Comunicação entre cliente e servidor via HTTP ou HTTPS;
- 37.27.270Integração com serviços de LDAP na interface Web;
- 37.27.271Extração de relatórios dos itens coletados;
- 37.27.272Debug das soluções e arquivos de log;
- 37.27.273Distribuição de agentes por meio de diretivas de grupo usando arquivos de extensão MSI;
- 37.27.274Posicionamento de parte da solução na DMZ para atender a clientes fora do escritório;
- 37.27.275Realização de backup e restauração utilizando imagens da solução;
- 37.27.276**REQUISITOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS**
- 37.27.277Os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços são obrigatórios, assim 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.

37.27.278As 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;

37.27.279Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados entre a CONTRATADA e a FCP 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 FCP;

37.27.280Deverá ser disponibilizado número telefônico, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

37.27.281A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

37.27.282Os custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção dos softwares necessários para a execução destes serviços será de responsabilidade da CONTRATADA;

37.27.283Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de Implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

37.27.284Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las à FCP, bem como, criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso à Rede Telefônica Pública Comutação - RTPC, com sinalização de pulso ou tom.

37.27.285Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou compatíveis, por até 12 (doze) meses.

37.27.286Recuperação de áudios gravados permitindo pesquisa por atendente/operador, data/horário, número de origem da ligação e etc.

37.27.287Permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de Informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática.

37.27.288Possuir facilidade "cut-thru", para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.

37.27.289Possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

37.27.290Possuir painel de informações que permita às áreas de supervisão e gestão enviarem Informações a toda equipe ou a operadores específicos.

37.27.291Permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível - URA, por meio de dispositivo eletrônico programado para os supervisores/gerentes.

37.27.292Permitir a funcionalidade de DAC (Distribuição Automática de Chamadas), provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permitindo que uma ligação seja escutada por um supervisor em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados.

37.28. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

37.28.1. Além da documentação técnica de cada mudança implementada no ambiente de TI da FCP, sempre que justificável, a CONTRADATA deverá promover a transferência de conhecimento sobre qualquer mudança para a equipe do Órgão, ou equipes de terceiros, pelo Órgão indicadas, por meio de palestras,

capacitação assistida com interação direta entre instrutor e treinamento hands-on lab, grupo de trabalho e workshops.

37.29. ASPECTOS GERAIS

37.29.1. Complementarmente às obrigações da CONTRATADA, em relação a prestação de serviços já descritos nas seções anteriores, será ainda responsabilidade da CONTRATADA:

37.29.1.1. *Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;*

37.29.1.2. *Garantir que todas as equipes envolvidas possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por Gerentes Técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;*

37.29.1.3. *A CONTRATADA deverá atender todas as demandas associadas aos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional;*

37.29.2. Informar à FCP sobre a necessidade de quaisquer insumos necessários para:

37.29.2.1. *Registro e documentação de Incidentes na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);*

37.29.2.2. *Resolução de incidentes e incidentes recorrentes;*

37.29.2.3. *Resolução de problemas e busca da causa raiz ou soluções de contorno;*

37.29.3. Informar à FCP, sempre que uma solução de contorno ou definitiva de um incidente esteja dependente do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica.

37.30. Exclusivamente nestes casos, será interrompido o cômputo do NMS associado aos serviços até que a FCP forneça o insumo necessário para dar continuidade ao processo de solução do Incidente.

38. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

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

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

38.3. Dar a designação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

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

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

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

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

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

38.9. Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

38.10. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

- 38.11. Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;
- 38.12. Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros), no que couber; e
- 38.13. Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação de equipamentos.
- 38.14. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências aqui contidas.

39. **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

39.1. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

39.2. Por tratar-se de uma contratação essencialmente centrada em serviços, os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos terão como foco principal a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI disponibilizados pela Divisão de Tecnologia da Informação - DTI aos usuários internos e externos da FCP.

39.3. O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados serão os Níveis Mínimos de Serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

39.3.1. *Fica estabelecido entre as partes os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;*

39.3.2. *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;*

39.3.3. *As situações abrangidas pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), se referem a relevância atribuída e a plenitude dos IC's, assim a redução dos itens ou a alteração de suas respectivas relevâncias implicará na redução ou aumento proporcional das medidas corretivas dos NMS até o limite máximo, aqui apresentados;*

39.3.4. *Ao longo da execução contratual, de acordo com o amadurecimento e evolução do ambiente de TIC, novos indicadores de NMS poderão ser criados ou alterados, para medição da qualidade dos serviços prestados, conforme conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, com comunicação prévia à CONTRATADA de, no mínimo, 1 (um) mês de antecedência, prévio à sua medição, seguindo as mesmas regras de elaboração daqueles existentes e definidos no **ANEXO XI - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**. Em nenhum caso, os percentuais de glosas previstas para os indicadores de NMS existentes serão alterados.*

39.3.5. *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, reflita a maturidade do ambiente computacional da FCP e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010. Plenário, item 9.3.5, abaixo:*

"determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao "caput" dos arts. 30 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 passível 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 na edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; e) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei nº 8.666/1.993; d) não configure descaracterização do objeto licitado."

39.4. A aplicação de glosas referente aos indicadores de NMS, não isenta a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

39.5. **DOS PROCEDIMENTOS**

39.6. O Fiscal do Contrato designado pela FCP acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

39.7. 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 IV - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

39.8. Os NMS serão aplicados aos grupos de IC's de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção da Saúde Operacional conforme o detalhamento da tabela abaixo:

SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO
01	Itens de afinidade com Central de Serviços	001	Usuários
		002	Caixas postais de correio eletrônico
		003	Grupos de usuários
		004	Estações de trabalho Intel compatíveis
		005	Estações de Trabalho de outros tipos
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos
		007	Terminais de telefonia IP
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	001	Domínios LDAP
		002	Servidores físicos
		003	Servidores virtuais
		004	Storages corporativos
		005	Appliances e unidades de leitura/gravação de fitas de backup
		006	Redes locais geograficamente distintas
		007	Switches com velocidade superior a 1 Gbps
		008	Switches com velocidade até 1 Gbps
		009	VLANs ativas
		010	Links com a Internet
		011	Links WAN privativos
		012	Ativos de rede WiFi
		013	Appliances de Segurança da Informação
		014	Hosts servidores de arquivos
		015	Instâncias de banco de dados
		016	Instâncias de Container
		017	Instâncias de servidor WEB
		018	Instâncias de servidor de aplicação

SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO
		019	Instâncias de servidor de correio eletrônico
		020	Instâncias de servidor de virtualização
		021	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI
		022	Instâncias de servidor de controle de código malicioso
		023	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos
		024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos

39.9. Os indicadores de nível desse serviço:

39.10. Os indicadores de níveis mínimos de serviço podem ser verificados no **ANEXO XI - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**;

39.11. Para os serviços classificados como "Disponibilidade dos Serviços e Continuidade do Negócio" nos itens do **ANEXO XI - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**, os níveis de serviço aplicados seguirão as disposições da tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" abaixo, conforme a relevância dos IC's que compõem o serviço:

RELEVÂNCIA	DISPONIBILIDADE EXIGIDA	% ADICIONAL SOBRE SOBRE O GRUPO DE IC's APLICÁVEL
Padrão	> ou = 75%	0%
Média	> ou = 90%	15%
Alta	> ou = 95%	25%

39.12. Para os ICs que possuem vínculos deve-se atribuir o mesmo grau de relevância para a solução, caso o item mais granular possua dependência com outros itens de base. Por exemplo, para um dado site web em que se deseja atribuir relevância Alta, deve-se atribuir a mesma relevância alta aos ICs relacionados, que no caso seriam o Servidor Virtual, Servidor Físico, Instância de Banco de Dados, Switches, e demais componentes da solução. Haveria uma inconsistência em se cobrar uma disponibilidade do serviço Web como Alta, caso o Servidor Virtual e demais componentes tivessem uma relevância Média ou Padrão.

39.13. **CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE/CRITICIDADE**

39.14. A CONTRATADA deverá classificar os incidentes/requisições de acordo com a relevância do IC/serviço envolvido, obedecendo inicialmente aos critérios propostos na tabela "Severidade/Criticidade por Tipo de IC" indicada abaixo:

RELEVÂNCIA	SEVERIDADE / CRITICIDADE	PRAZO
Alta	1	4 horas

Média	2	6 horas
Padrão	3	10 horas

39.15. Entende-se que inicialmente a associação das severidades/criticidade com o IC correto e sua respectiva relevância pode não estar disponibilizado de forma automática, contudo, é um objetivo do ganho de maturidade que se possa correlacionar o IC afetado pelo incidente, o grau de relevância deste, e por sua vez o correto NMS segundo sua severidade.

39.16. Haverá uma necessidade de integração dos módulos de ITSM, inventário e monitoramento, que irão compor uma solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI. Nesta solução as informações quanto à relevância de cada IC deverão ser registradas e atualizadas conforme necessidades do ambiente a fim de permitir automações e integração.

39.17. Havendo a necessidade de fixação de severidades diferentes para as três relevâncias citadas em casos mais específicos, deve-se solicitar uma revisão de catálogo de serviços para adequação a estas necessidades.

39.18. A severidade dos incidentes deve ser acordada entre FCP e CONTRATADA de maneira prévia para os serviços presentes no Catálogo de Serviços, e atualizado quando necessário, condicionada ao acordo entre ambas as partes.

39.19. HORÁRIOS APLICÁVEIS AOS EVENTOS

39.20. **CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADOS:** considerando que um novo chamado da Central de Serviços possa ser aberto referente a uma requisição de serviço ou incidente, o que será determinado exatamente pela sua classificação, essa ação deverá ocorrer durante o expediente, nos horários da Central de Serviços, obedecendo aos prazos apresentados na tabela "Horário de Execução dos Serviços" e serão aplicadas horas úteis em sua contabilização.

39.21. **REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS:** deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 19:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da Administração Pública Federal), e aos prazos de atendimento apresentados na tabela "Horário de Execução dos Serviços" serão aplicadas horas úteis, em conformidade com horários e dias acima especificados, em sua contabilização.

39.22. **INCIDENTES:** Quando oriundos dos usuários, na modalidade da Central de Serviços, deverão ser classificados corretamente e obedecer ao horário de funcionamento do órgão, conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços", com contabilização de prazos em horas úteis. Sendo detectadas indisponibilidades dos itens de afinidade com Infraestrutura de TI pela solução de monitoramento, ou oriunda de detecção dos técnicos, deverão ser utilizados as severidades associas às respectivas relevâncias nos horários presentes na tabela "Horário de Execução dos Serviços".

39.23. **REQUISIÇÃO DE MUDANÇA:** deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 19:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da Administração Pública Federal). Os prazos de atendimento serão negociados entre a FCP e a CONTRATADA individualmente, para cada demanda apresentada. Eventualmente as atividades necessárias ao cumprimento de uma requisição poderão ser desenvolvidas fora horário acima estabelecido, quando isso for necessário para minimizar os impactos sobre o negócio do órgão.

39.24. **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS:** deverá ser de 24x7 (24 horas, durante 7 dias na semana), durante todos os dias do ano. Por consequência, os períodos de indisponibilidade eventualmente ocorridos serão contabilizados em horas corridas.

39.25. OBSERVAÇÕES APLICÁVEIS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO

39.26. Os chamados em fila de atendimento na solução ITSM, independentemente de sua natureza (incidente ou requisição de serviços), podem ter o seu atendimento priorizado pela FCP a qualquer tempo, de acordo com a sua conveniência e necessidade. Nestes casos, quando uma priorização de atendimento implicar na perda dos prazos de atendimento para demais chamados da fila, a CONTRATADA deverá

apresentar a situação à FCP e esta desconsiderará eventuais perdas de prazo, ocorridas em razão da priorização acima descrita.

39.27. Quando o atendimento dos chamados for temporariamente interrompido por causas estranhas à vontade da CONTRATADA (P. Ex.: indisponibilidade do usuário para o atendimento; dependência de ações de terceiros para prosseguimento do atendimento, etc.) os prazos de atendimento estabelecidos no **ANEXO XI - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** e na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's", indicada acima, terão a sua contagem interrompida, sendo retomada quando a situação que deu causa à interrupção for solucionada.

39.28. Considerando que com o aumento da qualidade dos serviços prestados, assim como o nível de governança, o número de incidentes tende a cair, compreende-se que a métrica de 95% dos Incidentes resolvidos dentro do prazo estabelecido pode se tornar contraditório, no caso de números extremamente baixos de incidentes. Por exemplo:

39.28.1. *Se usarmos como referência um volume de 290 incidentes mensais a empresa será penalizada a partir de 17 incidentes atendidos fora do prazo. Neste exemplo se a empresa elevar a qualidade e reduzir para 2 incidentes mensais, se perdesse o prazo de apenas único incidente ela seria penalizada.*

39.28.2. *Objetivando evitar penalizações contraditórias ou a criação de incidentes fictícios, e buscando privilegiar o amadurecimento da gestão de TI, fica estabelecido que esse indicador somente será aplicado nos períodos em que o número de incidentes apurados for superior a 20 (vinte).*

40. **ANEXO III - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS**

40.1. Este é um catálogo de serviços exemplificativo que deverá ser atualizado e acordado entre FCP e CONTRATADA para correta operacionalização e registro dos serviços. Segue abaixo a *tabela "Catálogo de Serviços de Exemplo"*:

40.2. A tabela citada no parágrafo anterior pode ser verificada no arquivo SEI 0119699.

41. **ANEXO IV - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

41.1. **INTRODUÇÃO**

41.2. Este documento tem por objetivo fornecer as diretrizes para o planejamento e emissão de Ordens de Serviço (OS's) relativas à prestação de serviços objeto desta contratação.

41.3. 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.

41.4. Este planejamento mostra-se necessário tanto para a FCP, 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.

41.5. Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, a FCP deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizada sem consequência de situações originalmente incertas ou imprevistas.

41.6. Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;

41.7. Desta forma, devem compor minimamente uma OS, as seguintes Informações:

41.7.1. *Especificação da demanda;*

41.7.2. *Escopo primário do resultado esperado;*

41.7.3. *Estimativa de USI's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;*

41.7.4. *Período de execução da OS;*

41.7.5. *Data de emissão da OS;*

41.7.6. *Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA;*

41.8. **PROCESSOS DE PLANEJAMENTO DE OS's**

41.9. Os processos de planejamento de OS envolvem 2 atores, qual sejam: a FCP, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

41.10. Como entrada desses processos, temos as demandas por serviços de TI do órgão e, como saída, temos as OS's, referentes a demanda para execução, devidamente aceitas pelas partes.

41.11. Esse processo deverá ser concluído em até 5 dias úteis anteriores ao início de execução dos serviços demandados.

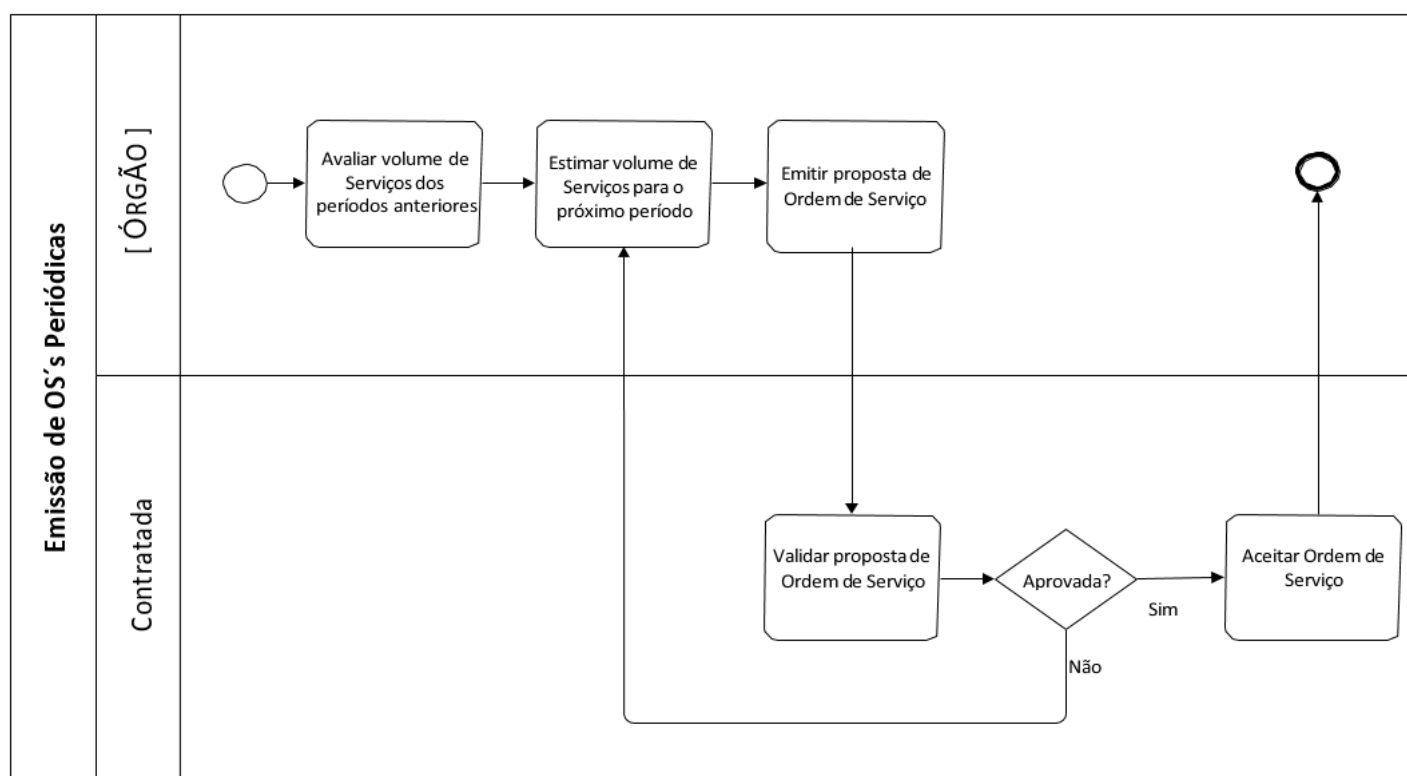
41.12. Em razão das especificidades de cada grupo de atividades, teremos processos distintos para determinadas atividades, conforme abaixo:

41.13. **Ordens de Serviços Periódicas:**

41.13.1. São as ordens de serviços referentes aos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

41.13.2. Tais atividades serão realizadas durante toda a vigência do contrato e podem ter quantidades estimadas, por aproximação, tomando por base a execução de períodos anteriores e a avaliação de situações específicas previstas para o próximo período.

41.13.3. Na figura abaixo é apresentado o fluxo do processo de emissão de OS's periódicas:



41.13.4. Na tabela "Detalhamento das Tarefas - OS Periódica", apresentada abaixo, é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

TAREFA	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Avaliar volume de serviços periódicos	Visa garantir que o fiscal (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços	Fiscais do Contrato	Base de conhecimento de serviços executados	Informações de execução de serviços levantadas	Fiscal Requisitante e Técnico do contrato fazem o levantamento de informações históricas dos ICs junto à base

					de conhecimento
Estimar volume para próximo período	Estimar o quantitativo de unidades de serviços necessárias ao atendimento da demanda do órgão para o período	Fiscais do Contrato	Informações de execução de serviços levantadas Especificidades do próximo período de execução	Quantitativo de unidades de serviço estimada	O fiscal técnico do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma estimada, o quantitativo de unidades de serviço necessário de acordo com o ANEXO XV - DEFINIÇÃO MENSAL DE USIS PARA SUSTENTAÇÃO
Emitir proposta de OS	Gerar proposta de artefato a ser validada pela CONTRATADA	Gestor do Contrato	Quantitativo de unidades de serviço estimada	Proposta de OS	Tomando por base o quantitativo de unidades de serviço estimado, o Gestor do Contrato irá gerar a proposta de OS de acordo com o modelo previsto no ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
Validar Ordem de Serviço	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento dos serviços a serem executados no próximo período e	Preposto da CONTRATADA	Proposta de OS	OS Validada	O preposto verificará se a OS proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como se é tecnicamente

	verificar se a demanda está aderente ao Contrato e/ou com os quantitativos adequados, bem como se apresenta exequibilidade técnica				executável nas condições propostas Caso detecte alguma inconsistência, deverá apresentar ao Gestor/Fiscal do Contrato para reformulação
Aceitar Ordem de Serviços	Formalizar o aceite da Ordem de serviço por parte da CONTRATADA	Preposto da CONTRATADA	OS Validada	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Fiscal e Gestor do Contrato

41.14. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

41.15. O processo de recebimento dos serviços envolve 2 atores, quais sejam: a FCP, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

41.16. Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.

41.17. Como entrada desse processo, temos:

41.17.1. OS's emitidas;

41.17.2. *Níveis Mínimos de Serviço (NMS) vigente;*

41.17.3. *Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:*

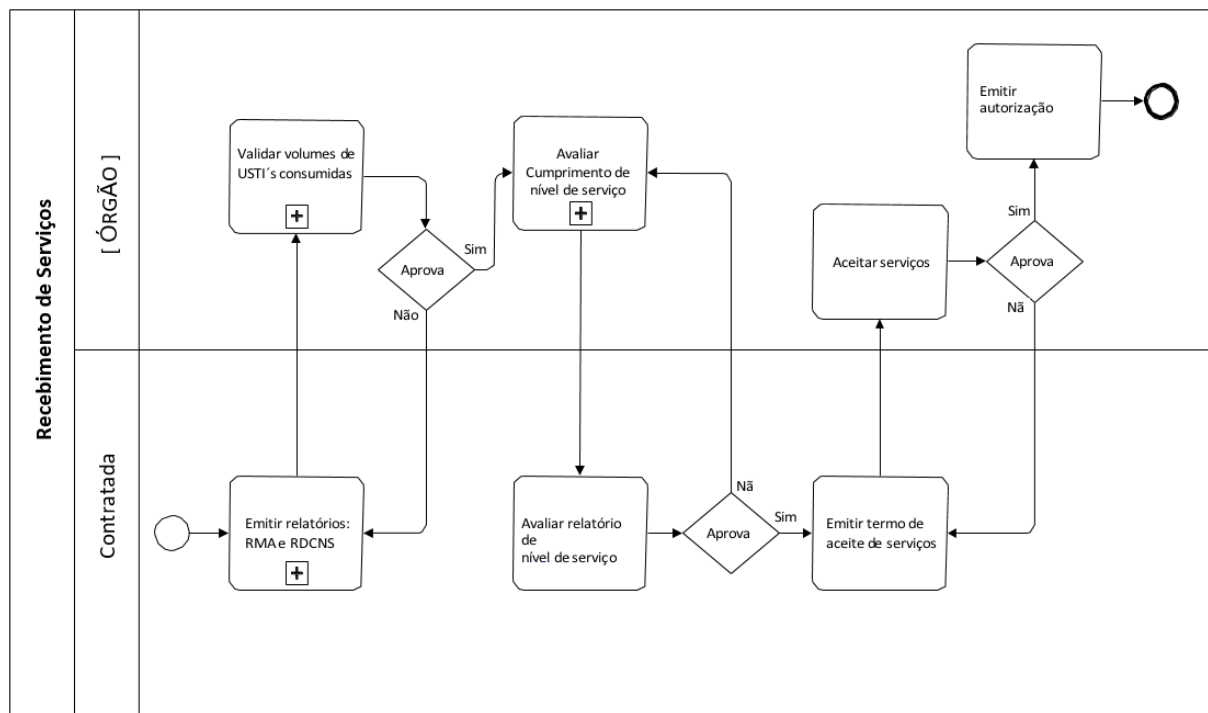
41.17.3.1 *Registro do dimensionamento e diversidade tecnológica para a infraestrutura de TI - Serviços de Manutenção da Saúde Operacional;*

41.17.4. *Relatórios de desempenho e cumprimento de NMS (RDCNS);*

41.18. Como saídas do processo temos:

41.18.1. *Relatório de Nível de Serviço (RNS);*

41.19. Termo de Aceite dos Serviços (TAS). Na figura abaixo é apresentado o macro fluxo do processo de "Recebimento de Serviços":



41.20. Na tabela "Detalhamento das tarefas e subprocessos de Recebimento de Serviços" apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas e subprocessos que compõem o processo:

TAREFA / SUB-PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Emitir relatórios: RMA e RDCNS	Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de USI's e os níveis de serviço alcançados	Preposto da CONTRATADA	Dados obtidos da solução de ITMS	Relatório Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho e Cumprimento de Nível de Serviço	O preposto da CONTRATADA irá levantar os volumes de serviços executados no período e elaborará relatório discriminando as atividades e respectivos volumes de USI's. Também irá levantar e relatar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços alcançados no período

TAREFA / SUB-PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Validar volumes de USI's consumidas	Verificar se os quantitativos de USI's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado pela FCP e com os serviços efetivamente entregues pela CONTRATADA	Fiscal de contrato	Ordens de serviço e RMA	RMA validado	O fiscal técnico do contrato irá confrontar os volumes de USI'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

TAREFA / SUB-PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Fiscal de contrato	Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e RDCNS	Relatório de Nível de Serviço - RNS	O fiscal técnico do contrato irá confrontar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela CONTRATADA com aqueles previstos no NMS. Também irá, por amostragem, confirmar os níveis reportados com aqueles apresentados pelas soluções de gerência de serviços. A partir dos dados obtidos irá gerar o RNS, que contém o resultado matemático da avaliação, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS.
Avaliar RNS	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento das quebras de NMS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa, em respeito aos princípios da ampla defesa e contraditório	Preposto da CONTRATADA	RNS	Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável	O preposto avaliará as quebras de NMS e respectivas glosas apontadas pela FCP, e apresentará as defesas cabíveis (justificativas, isenções de responsabilidade, acordos de manutenção, etc.) que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação da FCP

TAREFA / SUB- PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Emitir Termo de Aceite dos Serviços	Gerar termo de aceite dos serviços executados no período	Preposto da CONTRATADA	RNS aprovado	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da CONTRATADA irá emitir o Termo de Aceite dos Serviços, contemplando resumo de USI 's entregues em cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação da FCP

TAREFA / SUB-PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Aceitar serviços	Formalizar o aceite dos serviços pela CONTRATADA no período	Fiscais do Contrato	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Termo de Aceite de Serviços aprovado	Ao receberem o RMA, RNS e o Termo de Aceitação dos serviços, os fiscais requisitante/técnico irão emitir o TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (conforme modelo do ANEXO XIII) dos mesmos. Após a validação e verificação dos volumes de serviço, caso não existam glosas aplicáveis e a execução esteja em conformidade com o apurado para o período, será formalizado o aceite definitivo através da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (conforme modelo do ANEXO XIV) dos serviços. Caso sejam verificadas inconsistências nos relatórios apresentados, os devidos ajustes serão solicitados à CONTRATADA para retificação dos documentos
Emitir autorização de faturamento	Autorizar à CONTRATADA proceder com a emissão das faturas referentes aos serviços prestados no período	Gestor do Contrato	Termo de Aceite de Serviços aprovado	Autorização de Faturamento	Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, o gestor do contrato irá autorizar à CONTRATADA a emissão de faturas

41.21. De forma análoga aos processos de emissão de ordens de serviços, o processo de recebimento de serviços, em razão das especificidades de cada grupo de atividades, está dividido em sub processos distintos para a validação do volume de USI's consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço.

41.22. Serviços de Central de Serviço:

41.23. *Compõem os serviços executados pela Central de Serviços, relacionados abaixo:*

41.23.1. *Registro e classificação de chamados;*

41.23.2. *Atendimento às requisições de serviços;*

41.23.3. *Atendimento aos incidentes;*

41.24. Embora os serviços desse grupo já estejam implicitamente contemplados nas OS's periódicas para manutenção da saúde operacional da infraestrutura de TI, tais serviços devem ser explicitados no RMA, a fim de permitir a aferição dos níveis de serviço alcançados em cada período.

41.25. O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM, de Information Technology Service Manager) adotada pela CONTRATADA.

41.26. O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para este grupo de atividades, conforme NMS descrito no **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

41.27. Para viabilizar as atividades de fiscalização, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à solução de ITSM à FCP, que fará uso dessa solução para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

41.28. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional:

41.28.1. *Compõem-se dos serviços relativos as atividades continuadas e atividades de rotina, descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**, necessárias à manutenção da infraestrutura central de TI do órgão em funcionamento, dentro dos níveis adequados de desempenho e disponibilidade.*

41.28.2. *Os serviços desse grupo serão demandados nas OS's periódicas, descritas no item "Ordens de Serviços Periódicas" acima.*

41.28.3. *Para a quantificação de USI's consumidas na execução das atividades desse grupo, toma-se por base a configuração da infraestrutura de TI no período em referência. Assim, o RMA deverá apresentar o quantitativo e a diversidade tecnológica de cada um dos IC's considerados na quantificação, apurados no último dia útil de cada período.*

41.28.4. *Para os itens acrescidos ou subtraídos no decorrer do período, somente serão consideradas as alterações que vigoraram por período igual ou superior a 50% dos dias corridos, contados no período de apuração.*

41.28.5. *As informações serão obtidas a partir de:*

41.28.5.1 *Solução de ITSM;*

41.28.5.2 *Contagem de objetos no serviço de diretório;*

41.28.5.3 *Contagem de itens baseada em inspeção visual e nos registros de modificação da infraestrutura;*

41.28.6. O RDCNS apresentará os níveis de disponibilidade e desempenho de cada IC e serviços relacionados, conforme NMS descrito no **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

41.28.7. *Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá descrever o procedimento de apuração, bem como disponibilizar o acesso às ferramentas utilizadas, à FCP, que fará uso dessas ferramentas e procedimento para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.*

41.29. **PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

41.30. A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pela FCP. No mesmo prazo, a FCP deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.

41.31. Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, a FCP 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.

41.32. Emitido o RNS pela FCP, a CONTRATADA deverá analisar as quebras de NMS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. A FCP 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).

41.33. Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura da FCP, 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.

41.34. A Contratada apresentará, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão da FCP, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.

41.35. O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às USÍ's efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS's.

41.36. Após a emissão da Nota Fiscal/Fatura as atividades realizadas para a conclusão do pagamento seguirá o rito previsto na seção **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

41.37. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

41.38. Os serviços em desconformidade com os Níveis Mínimos de Serviço contratado, em consequência de fatores que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, não serão computados para os efeitos de glosa, sanção ou penalidade. Ex: indisponibilidade do usuário para o atendimento, falta de equipamento para substituição, falha de hardware sem garantia ou sem peças para reposição, entre outros, conforme seção **"DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS"** previstos neste TR.

41.39. Os valores de glosas estão limitados a 40% do valor total a ser faturado, no mês de referência.

42. **ANEXO V - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI**

42.1. **METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE AOS USUÁRIOS**

42.2. Na contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), em atendimento às orientações constantes da Instrução Normativa SGD/ME Nº 01 de Abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital e às recomendações dos órgãos de controle, as entidades e órgãos governamentais a Administração Pública vêm adotando a métrica de resultados (serviços entregues), em detrimento da alocação de postos de trabalho ou contratação de homem/hora.

42.3. Objetivando o atendimento às orientações e recomendações acima citadas, bem como buscando a otimização e a racionalização da contratação dos serviços de TI, foi idealizada metodologia de medição que estabelece uma unidade de medida de serviços de TI única, aplicável a todos os serviços a serem contratados, com a inovação na forma de metrificar os serviços entregues no atendimento aos usuários e na sustentação da infraestrutura de TI, que passa a ser medida em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente a ser sustentado, conforme descrito adiante.

42.4. A unidade de serviços definida para o presente processo de licitação foi denominada "Unidade de Serviços de Tecnologia da Informação - USI", recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TI a serem contratados, ser baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI do órgão.

42.5. Para o cálculo da quantidade de USÍ's necessária aos serviços de suporte de 1º e 2º nível e à sustentação da infraestrutura centralizada de TI (3º nível), selecionou-se um subconjunto de seus IC's, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura, e para cada grupo de IC's, as características descritas a seguir foram valoradas.

42.6. Quantidade de objetos do grupo de IC's na infraestrutura pertencentes à cada um dos grupos de IC's selecionados. A quantidade de objetos foi considerada por apresentar uma relação diretamente

proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço.

42.7. Exemplos:

42.7.1. *Número de usuários existentes no AD (Active Directory);*

42.7.2. *Número de servidores físicos na rede (considerando toda a infraestrutura suportada, incluindo ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes);*

42.7.3. *Número de unidades de Storage em uso (no caso de unidades replicadas, espelhadas ou qualquer outra técnica de elevação de disponibilidade, cada unidade será computada individualmente);*

42.8. Diversidade Tecnológica que Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. Para aqueles itens aos quais a diversidade tecnológica não se aplica (como usuários, caixas postais, etc.) será considerada diversidade "1".

42.9. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC's.

42.10. Como a diversidade de tecnologias eleva a complexidade da infraestrutura de TI, consequentemente a mesma impacta o custo da sustentação dessa infraestrutura. Dessa forma, na composição do custo final, a cada acréscimo de diversidade tecnológica será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo (valor considerado para complexidade tecnológica 1), conforme tabela apresentada abaixo:

DIVERSIDADE TECNOLÓGICA	% ADICIONAL
1 (um)	0%
2 (dois)	5%
3 (três)	10%
4 (quatro)	15%
5 (cinco) ou superior	20%

42.11. Relevância para a Infraestrutura que é expressa, em termos de peso atribuído a cada IC, sendo definidas 3 (três) faixas de relevância: Padrão, Média e Alta, com respectivamente pesos 1, 2 e 3, onde 1 é o menor peso e 3 o maior peso. Os pesos foram atribuídos pela Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, tomando por base a importância de cada IC para a disponibilidade da infraestrutura de TI e respectivos serviços.

42.12. Os itens classificados com peso 1 são aqueles que apresentaram relevância padrão e impacto pequeno sobre a infraestrutura de TI e disponibilidade de serviços, razão pela qual foram considerados básicos na quantificação de USI's necessárias à sustentação da infraestrutura.

42.13. Embora exista um certo grau de subjetividade nessa avaliação, ela é lógica e plenamente justificável do ponto de vista técnico, além de amplamente compreensível e aceita pelo mercado, visto que tomou por base a relevância de cada um dos IC's selecionados para a infraestrutura centralizada de TI.

42.14. A relevância de um IC eleva as exigências de disponibilidade e atenção, de forma que exige mais esforço do responsável pela sustentação da infraestrutura de TI, o que acaba por elevar o seu custo.

42.15. Então, semelhantemente ao que se estabeleceu para a diversidade tecnológica, na composição do custo final, a cada faixa de relevância, será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo, conforme tabela apresentada abaixo:

RELEVÂNCIA DO GRUPO DE IC'S	% ADICIONAL
Padrão	0%
Média	10%
Alta	20%

42.16. Do total de IC's de cada grupo, a FCP determinará, a cada período de execução contratual, quais devem receber relevância alta, média e padrão, tomando por base suas necessidades negociais. Desta forma será estabelecido o quantitativo de IC's em cada relevância.

42.17. QUANTIDADE DE USI'S ESTIMADA PARA CONSUMO UNITÁRIO

42.17.1. Representa a quantidade média de USI's necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de IC's.

42.17.2. Como unidade básica de serviços, partiu-se do custo cotado pelo mercado para a sustentação de um usuário, estabelecendo-se que 1 (uma) USI é o valor cotado pelo mercado para a sustentação de 1 (um) usuário. A partir daí, aplicando-se regras de proporcionalidade, determinou-se o quantitativo de USI's necessário à sustentação de todos os demais componentes da infraestrutura de TI.

42.17.3. O cálculo desse quantitativo considerou o contexto da infraestrutura no qual cada IC se encontra (dimensionamento da infraestrutura, diversidade tecnológica e relevância) e foi determinado a partir do resultado de pesquisa de mercado para a cotação de valores praticados pelo mercado para a sustentação desses IC's.

42.17.4. O quantitativo de USI's para sustentação de um único objeto de cada grupo de IC's, é fixo e deverá permanecer inalterado durante toda a vigência do contrato oriundo do presente certame licitatório, salvo evoluções tecnológicas que impliquem alterações estruturais na tecnologia empregada por cada grupo de IC's ou alterações substanciais nos volumes de atendimento de suporte de 1º e 2º nível, que venha a justificar uma revisão desses quantitativos, dentre as quais destaca-se a adoção de uma nova tecnologia, não prevista na tabela de IC's.

42.17.5. Em tais situações, a metodologia de cálculo utilizada deverá ser reaplicada apenas ao grupo de IC's afetado e os novos valores deverão ser validados em comum acordo entre as partes.

42.18. QUANTIDADE DE USI'S ESTIMADAS PARA CONSUMO POR GRUPO DE IC'S

42.18.1. Quantitativo que representa o total de USI's consumidas mensalmente na sustentação de cada grupo de IC's.

42.18.2. Esse quantitativo é obtido pela fórmula apresentada abaixo:

$$QG = QU \times (QIT \times DT + QIA \times RIA + QIM \times RIM + QIP), \text{ onde:}$$

QG = Quantidade de USI's estimada para consumo pelo Grupo

QU = Quantidade de USI's estimada para consumo unitário

QIT = Quantidade de total de objetos do grupo de IC's

DT = Percentual a ser acrescido pela diversidade tecnológica

QIA = Quantidade de objetos do grupo com relevância alta

RIA = Percentual a ser acrescido pela relevância alta

QIM = Quantidade de objetos do grupo com relevância média

RIM = Percentual a ser acrescido pela relevância média

QIP = Quantidade de objetos do grupo com relevância padrão

42.18.3. Valor mensal para a sustentação do Item:

42.18.3.1 É o valor a ser pago pela sustentação mensal de um grupo de IC's, obtido a partir do produto entre a quantidade de USI's consumida por cada grupo, calculada conforme fórmula acima, pelo valor da USI proposto pela CONTRATADA.

42.18.4. Quantidade mensal de USI's estimada para a sustentação de infraestrutura:

42.18.5. É obtido pelo somatório da quantidade de USI's calculada para cada grupo de IC's, de acordo com a fórmula apresentada anteriormente.

42.18.6. Valor total mensal estimado para a sustentação de infraestrutura de TI:

42.18.7. É obtido pelo somatório dos valores mensais para a sustentação de cada grupo de IC's.

42.18.8. A planilha abaixo, refere-se ao modelo de "Formação de preços para sustentação de infraestrutura de TI", na qual será aplicado o valor da Unidade de Serviços de Tecnologia da Informação (USI).

42.18.9. Durante a execução contratual, a cada mês, a FCP e a CONTRATADA irão aferir a quantidade de objetos, bem como a diversidade tecnológica, de cada grupo de IC's, e os quantitativos de IC's associados à cada nível de relevância, determinando o valor a ser faturado para os serviços de sustentação de infraestrutura de TI.

42.18.10. A planilha de Estimativa de USI's, apresentada abaixo, é utilizada para aferição mensal do dimensionamento da infraestrutura de TI.

42.18.11. Dessa forma, o valor estimado a ser pago mensalmente irá variar de acordo com o dimensionamento, a relevância dos IC's e a diversidade tecnológica da infraestrutura de TI sustentada, conforme tabela "Quantificação de IC's" apresentada abaixo:

ESTIMATIVA DE USI's PARA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE AO USUÁRIO				RELEVÂNCIA DO GRUPO DE IC'S - ACRÉSCIMO			VALOR MÉD		
				20%	10%	0%			
TIPO		ITENS		QUANTIDADE DE IC'S POR RELEVÂNCIA			DIVERSIDADE TECNOLÓGICA		QUANTI DE ESTIMA PARA CONSUI UNITÁR
SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO	ALTA	MÉDIA	PADRÃO	VLR.	%	
01	Itens de afinidade com Central de Serviços	001	Usuários	65	77	140	1	0%	1,0
		002	Caixas postais de correio eletrônico	69	65	89	1	0%	0,0

		003	Grupos de usuários	34	0	119	1	0%	0,8
		004	Estações de trabalho Intel compatíveis	40	70	24	5	20%	0,8
		005	Estações de trabalho de outros tipos	12	1	5	2	5%	6,3
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1	0	0	1	0%	32,0
		007	Terminais de telefonia IP	1	0	0	1	0%	28,0
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	001	Domínios LDAP	1	0	0	1	0%	81,0
		002	Servidores físicos	13	2	0	4	15%	4,8
		003	Servidores virtuais	21	2	0	2	5%	6,3
		004	Storages corporativos	1	1	0	2	5%	40,0
		005	Appliances de Backup e unidades de leitura/gravação de fitas	2	0	0	1	0%	34,0
		006	Redes locais geograficamente distintas	1	0	0	1	0%	40,0
		007	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	29	0	0	1	0%	2,0
		008	Switches com velocidade até 1 Gbps	2	0	0	2	5%	16,0
		009	VLANs ativas	1	0	0	1	0%	23,0
		010	Links com a Internet	1	0	0	1	0%	21,0
		011	Links WAN privativos	1	0	0	1	0%	29,0
		012	Ativos de rede WiFi	21	0	0	1	0%	3,9
		013	Appliances de segurança da informação	1	0	0	1	0%	82,0
		014	Hosts servidores de arquivos	3	0	0	1	0%	11,0
		015	Instâncias de banco de dados	9	0	7	3	10%	7,3
		016	Instâncias de container	1	0	0	1	0%	24,0
		017	Instâncias de servidor WEB	4	3	0	1	0%	12,0

	018	Instâncias de servidor de aplicação	7	0	3	2	5%	7,;
	019	Instâncias de servidor de correio eletrônico	1	1	0	1	0%	26,
	020	Instâncias de servidor de virtualização	7	1	0	2	5%	9,;
	021	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI	1	0	0	1	0%	156
	022	Instâncias de servidor de controle de código malicioso	2	0	0	2	5%	24,
	023	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos	1	0	0	1	0%	105
	024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos	1	0	1	1	0%	117
<u>Total de Itens de Configuração</u>			354	224	388	<u>Total USIs Grupo - Valor Mensal</u> <u>(Saúde Operacional)</u>		

42.19. Cabe ressaltar que os grupos de ICs destacados na tabela acima (grupos de ICs 6 e 7 dos "Itens de afinidade com Central de Serviços" e grupos de ICs 9, 11, 12, 13, 16, 23 e 24 dos "Itens de afinidade com Infraestrutura de TI" não serão quantificados na contagem inicial de IC's, durante a inserção da CONTRATADA, por não estarem presentes no parque tecnológico atual da FCP. Nota-se, porém, que para cada grupo citado, foi quantificado minimamente 1 (um) IC, para efeito de avaliação de seu custo unitário. Esta medida tem a finalidade de precificação do item, na elaboração da proposta de preços, que será considerado, caso este IC seja incluído em futuras contagens, durante a execução do contrato, em eventuais evoluções tecnológicas do Datacenter da FCP.

43. ANEXO VI - GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO

43.1. DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO:

43.2. O presente Glossário tem por objetivo de estabelecer o entendimento inequívoco, entre FCP e LICITANTES/CONTRATADA, a respeito dos IC's que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação (TI) da FCP e que são objeto de mensuração no presente processo de licitação, especificando cada um dos IC's relacionados na tabela "Quantificação de IC's" do ANEXO V - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI, do Termo de Referência (TR), descrevendo:

43.2.1. *Em que consiste o IC;*

43.2.2. *Quais são os critérios adotados para a sua contabilização (apuração quantitativa);*

43.2.3. *Como será feita a apuração;*

43.2.4. *Quais são os critérios adotados para a determinação de sua diversidade tecnológica;*

43.2.5. *Apresentação de eventuais exceções adotadas na contabilização e/ou determinação da diversidade tecnológica do IC;*

43.2.6. Cabe ressaltar que, devido à soluções de tecnologia cada vez mais convergentes, que contemplam vários componentes de TIC em uma estrutura única, otimizada para centralizar o gerenciamento da tecnologia, aumentar a automação e simplificar a orquestração de um determinado sistema, podem existir cenários em que alguns IC's se encaixem em mais de um grupo para efeitos de

contabilização. Nestes casos, tais IC's serão contabilizados de acordo com o grupo que melhor representá-los em sua integralidade e serão contabilizados uma única vez. Por exemplo, soluções integradas de segurança da informação atuais podem disponibilizar diversos serviços em conjunto, como antivírus, antispam, IPS, IDS, controladora Wi-Fi, etc. Neste caso, estes serviços seriam contemplados por um único IC do grupo "Appliance de Segurança da Informação", ao invés de contemplá-los separadamente nos grupos "Ativos de Rede Wi-Fi" e "Instâncias de Servidor de Controle de Código Malicioso", por exemplo.

43.3. **USUÁRIOS**

43.4. São as contas de usuários internos, cadastradas nos serviços de diretórios (AD ou LDAP) ativos, utilizadas por usuários reais (pessoas físicas) e usuários virtuais (contas criadas para uso por serviços de tecnologia da informação, sistemas aplicativos e outras necessidades) que acessam os recursos computacionais e/ou serviços disponibilizados a partir da infraestrutura de TI da FCP, incluindo servidores do Órgão e trabalhadores das empresas prestadoras de serviços.

43.5. Usuários externos (o cidadão) que é atendido pela FCP e faz uso dos serviços disponibilizados pelo Órgão à população, não serão contabilizados e não fazem parte o escopo do objeto do presente processo licitatório.

43.6. A contabilização de usuários será realizada pela contagem dos objetos do tipo "conta de usuário" presentes nos domínios ativos, tanto AD, quanto LDAP, da rede corporativa da FCP e serão apuradas pela solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.7. Contas de usuários utilizadas para testes, criadas por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizadas pela FCP, serão contabilizadas.

43.8. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

43.9. Exceções na contabilização:

43.9.1. *Contas utilizadas pela equipe de trabalho da CONTRATADA, bem como contas de teste, criadas por necessidade da CONTRATADA, para testes na infraestrutura de TI da FCP;*

43.9.2. *Contas desativadas por determinação da FCP;*

43.10. **CAIXAS POSTAIS DE CORREIO ELETRÔNICO**

43.11. São todas as caixas postais ativas do serviço de correio eletrônico disponibilizado pela FCP, incluindo caixas postais disponibilizadas aos usuários internos (usuários descritos no item 2, anterior), caixas postais corporativas, associadas aos cargos do Órgão e caixas postais eventualmente disponibilizadas aos usuários desativados, mas que permaneçam, a critério da FCP, utilizando o serviço de correio eletrônico.

43.12. As caixas postais serão contabilizadas pela apuração de caixas postais presentes em todos os serviços de correio eletrônico ativos na infraestrutura de TI da FCP.

43.13. Caixas postais de testes criadas por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizadas pela FCP, incluindo aquelas criadas, de forma manual ou automática, pelas soluções adotadas pelo cliente, serão contabilizadas.

43.14. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

43.15. Exceções na contabilização:

43.15.1. *Caixas postais da FCP que se encontrem armazenadas em serviços de nuvem;*

43.15.2. *Caixas postais eventualmente atribuídas aos funcionários da CONTRATADA;*

43.15.3. *Caixas postais de testes criadas pela equipe da CONTRATADA, para atendimento de suas necessidades técnicas, relacionadas a testes na infraestrutura de TI da FCP;*

43.16. **GRUPOS DE USUÁRIOS**

43.17. São os objetos do tipo "grupo de usuários", ativos e presentes nos domínios da rede corporativa da FCP, tanto AD, quanto LDAP, incluindo os grupos de usuários de manutenção de serviços (incluindo aqueles criados, de forma manual ou automática, pelas soluções adotadas pela FCP).

43.18. Os grupos de usuários serão contabilizados pela contagem de objetos do tipo “grupo de usuários” presentes nos serviços de diretório ativos na infraestrutura de TI da FCP e serão apuradas pela solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.19. Grupos de testes criados por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizados pela FCP serão contabilizados;

43.20. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

43.21. Exceções na contabilização:

43.21.1. *Grupos de usuários utilizados pela equipe de trabalho da CONTRATADA;*

43.21.2. *Grupos de usuários de teste, criados por necessidade da CONTRATADA e de sua equipe, para testes na infraestrutura de TI da FCP;*

43.21.3. *Listas de distribuição de e-mail, criadas exclusivamente no âmbito da solução de correio eletrônico e com a finalidade única de agrupamento de destinatários de e-mail;*

43.22. **ESTAÇÕES DE TRABALHO INTEL COMPATÍVEIS**

43.23. São as estações de trabalho, do tipo Intel (e compatíveis) ativas e em uso na rede da FCP, incluindo os desktops, notebooks e estações de trabalho virtuais (estações de trabalho criadas e mantidas como máquinas virtuais sob as soluções de virtualização adotadas pela FCP).

43.24. As estações de trabalho desse tipo serão contabilizadas pela contagem de estações ativas e em uso na rede da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.25. Critérios de diversidade tecnológica:

43.25.1. *A diversidade será determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição;*

43.25.2. *Exemplificando, se existem estações de trabalho de fabricação Dell, Lenovo, Positivo e Compaq, executando sistemas operacionais Windows 7, Windows 8, Windows 10, Linux Ubuntu 12.04 e Linux CentOS 7, a diversidade será “6” (4 fabricantes: Dell, Lenovo, Positivo e Compaq, com 2 Sistemas operacionais: Windows e Linux);*

43.26. Exceções na contabilização:

43.26.1. *Estações de trabalho que se encontram desativadas (guardadas em armários/almojarifado). Caso venham a ser ligadas, passando a ser utilizadas de fato, serão consideradas a partir do mês de sua ativação, pois serão objeto de atendimento pela equipe de suporte da CONTRATADA;*

43.26.2. *Estações de trabalho que não integrem o patrimônio da FCP e que não sejam objeto de suporte técnico pela CONTRATADA;*

43.26.3. *Estações de trabalho de propriedade da CONTRATADA que eventualmente venham a ser instaladas no ambiente de TI da FCP, para uso próprio;*

43.27. **ESTAÇÕES DE TRABALHO DE OUTROS TIPOS**

43.28. São os dispositivos do tipo tablet, smartphone e congêneres, de propriedade da FCP que integrem a infraestrutura de TI do Órgão e exijam atendimento pela CONTRATADA.

43.29. Serão contabilizadas as estações de trabalho desse tipo que efetivamente demandam atendimento pela CONTRATADA, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.30. Critérios de diversidade tecnológica:

43.30.1. *A diversidade será determinada pelo número de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição;*

43.30.2. *Exemplificando, se existem dispositivos executando sistemas operacionais Android 5, Android 6, IOS 5 e Windows Phone 10, a diversidade será “3” (3 Sistemas operacionais: Android, IOS e Windows);*

43.31. Exceções na contabilização:

43.31.1. *Dispositivos de propriedade da FCP que não demandem atendimento da CONTRATADA;*

43.31.2. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

43.32. IMPRESSORAS, SCANNERS E MULTIFUNCIONAIS CORPORATIVOS

43.33. São os dispositivos dos tipos citados acima, de propriedade da FCP, acessíveis a partir da rede corporativa do Órgão, ou seja, de uso compartilhado. Ainda que conectados diretamente à uma estação de trabalho, se um dispositivo desse tipo for compartilhado para uso por outros usuários da rede corporativa, será contabilizado.

43.34. Caso exista contrato vigente, firmado entre a FCP e empresa terceira para locação de dispositivos desse tipo, se o contrato de locação não prever os serviços de suporte e atendimento prestados pela CONTRATADA, embora não sendo de propriedade da FCP, tais IC's deverão ser contabilizados para efeito de faturamento.

43.35. Serão contabilizados os dispositivos que atendam aos critérios acima descritos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.36. Critérios de diversidade tecnológica:

43.36.1. *A diversidade será determinada pelo número de fabricantes distintos presentes, independente de modelo;*

43.36.2. *Exemplificando, se existem dispositivos de fabricação Epson, Lexmark e HP, a diversidade será "3";*

43.37. Exceções na contabilização:

43.37.1. *Dispositivos de propriedade da FCP que não sejam compartilhados na rede corporativa do órgão;*

43.37.2. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

43.38. TERMINAIS DE TELEFONIA IP

43.39. São os terminais (hardware) de telefonia IP que compõem a solução de telefonia IP adotada pela FCP.

43.40. Caso exista contrato vigente, firmado entre a FCP e empresa terceira para sustentação da solução de telefonia IP, se o contrato de sustentação prever os serviços de suporte e atendimento prestados pela CONTRATADA, tais IC's não deverão ser contabilizados para efeito de faturamento.

43.41. Serão contabilizados os dispositivos que atendam aos critérios acima descritos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.42. Critérios de diversidade tecnológica:

43.42.1. *A diversidade será determinada pelo número de fabricantes distintos presentes, independente de modelo;*

43.42.2. *Exemplificando, se existem terminais de telefonia IP de fabricação Cisco e Avaya, a diversidade será "2";*

43.43. Exceções na contabilização:

43.43.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

43.44. DOMÍNIOS LDAP

43.45. Trata-se dos domínios que respondem às requisições seguras de autenticação (login, verificação de permissões etc.), puramente LDAP ou AD, em que um usuário pode ter acesso a uma série de recursos de computador com o uso de uma única combinação de nome de usuário e senha, podendo ser mantidos por um ou vários servidores.

43.46. Serão contabilizados os domínios ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.47. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

43.48. Exceções na contabilização:

43.48.1. *Os domínios de testes, criados por necessidade da CONTRATADA (domínios de testes criados por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizados pela FCP, não serão contabilizados);*

43.49. **SERVIDORES FÍSICOS**

43.50. São os hardwares servidores físicos, incluindo servidores Intel compatíveis (CISC), servidores proprietários com processadores RISC (incluindo servidores mainframes), presentes na rede corporativa da FCP.

43.51. Serão contabilizados os servidores físicos ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.52. Critérios de diversidade tecnológica:

43.52.1. *A diversidade é determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais distintos executados nestes hardwares, independente de modelo, versão ou distribuição;*

43.52.2. *Exemplificando, suponha que existam servidores Dell, HP e IBM, executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será "5" (3 fabricantes: Dell, HP e IBM, mais 2 Sistemas Operacionais: Windows e Linux);*

43.53. Exceções na contabilização:

43.53.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's;*

43.53.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

43.54. **SERVIDORES VIRTUAIS**

43.55. São os servidores virtuais mantidos sob a forma de máquina virtual (VM), presentes nas soluções de virtualização adotadas pela FCP ou mantidos em serviços de nuvem e administrados pela CONTRATADA.

43.56. Ainda que desligadas, as VMs presentes nas soluções de virtualização serão contabilizadas, devendo estas serem excluídas, quando solicitado pela FCP, para que cesse a sua contabilização.

43.57. Serão contabilizados os servidores virtuais que atendam aos critérios acima descritos e serão apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.58. Critérios de diversidade tecnológica:

43.58.1. *A diversidade é determinada pelo número de sistemas operacionais distintos executados nestas VMs, independente de versão ou distribuição;*

43.58.2. *Exemplificando, suponha que existam servidores virtuais executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será "2" (2 Sistemas operacionais: Windows e Linux);*

43.59. Exceções na contabilização:

43.59.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja*

gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's;

43.59.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

43.60. **STORAGES CORPORATIVOS**

43.61. São os equipamentos de armazenamento de dados, do tipo Storage, instalados nas dependências da FCP, ou em outros Órgãos/empresas (como sites de contingência e serviços de nuvem, por exemplo) integrados à infraestrutura de TI da FCP e administrados pela CONTRATADA.

43.62. Serão contabilizados os storages corporativos ativos e que atendem aos critérios estabelecidos acima, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.63. Critérios de diversidade tecnológica:

43.63.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

43.63.2. *Exemplificando, suponha que existam storages EMC2 e NetApp. Neste caso, a diversidade será "2";*

43.64. Exceções na contabilização:

43.64.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.*

43.65. **APPLIANCES DE BACKUP E UNIDADES DE LEITURA/GRAVAÇÃO DE FITAS**

43.66. São as soluções de cópia de dados que tem por objetivo prover a salvaguarda e integridade das informações institucionais da FCP, compostas por hardware proprietário específico e software embarcado, que possuem funcionalidades como desduplicação de dados globais, replicação local e em nuvem, verificação automática de integridade, autocorreção, etc, incluindo os dispositivos do tipo "robô de fitas", conforme evidências a serem apresentadas.

43.67. Cada unidade será contabilizada uma única vez, independentemente da quantidade de discos presentes no appliance de backup ou de drivers de fita no caso das unidades de leitura/gravação;

43.68. Serão contabilizados os appliances e as unidades de leitura/gravação de fitas de backup ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.69. Soluções de cópia de dados compostas por servidores físicos, sistemas operacionais de uso comum e softwares executados sob tais sistemas operacionais serão contabilizadas nas respectivas categorias de IC's;

43.70. Caso o contrato de aquisição do equipamento preveja serviços de suporte operacional e manutenção do equipamento (atividades como configuração, resolução de problemas, acompanhamento, testes, monitoramento de desempenho, aplicação de políticas, validação das operações de backup, verificação de integridade, gestão de incidentes, entre outras) pela CONTRATADA/FORNECEDOR do objeto, estando este vigente, os IC's NÃO serão contabilizados para efeito de faturamento. Ressalta-se que os serviços de suporte operacional e manutenção divergem da garantia do equipamento. Desta forma, caso o contrato de aquisição do mesmo não contemple os serviços citados anteriormente, ficando tais atividades sob responsabilidade da CONTRATADA dos serviços objeto deste TR, os IC's serão devidamente incluídos na contagem mensal para fins de pagamento.

43.71. Critérios de diversidade tecnológica:

43.72. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

43.73. *Exemplificando, suponha que existam um appliance de backup ArcServe UDP 8100 e uma unidade de leitura/gravação de fitas Dell ML 6000 LTO4 Power Vault. Neste caso, a diversidade será “2”;*

43.74. Exceções na contabilização:

43.74.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.*

43.75. **REDES LOCAIS GEOGRAFICAMENTE DISTINTAS**

43.76. Corresponde às redes locais pertencentes à estrutura da FCP, nas quais existe a necessidade de suporte presencial aos seus usuários, ou necessidade de suporte/sustentação presencial da saúde operacional da infraestrutura de TI. Neste caso, representados pelas unidades de atendimento da FCP, listadas na tabela do item 2.1 do TR.

43.77. As redes geograficamente distintas da FCP, para os efeitos de contabilização de IC's deste certame, podem mudar com a abertura/fechamento de unidades, ou mudanças negociais que impliquem na necessidade, ou não, de atendimento presencial por parte da CONTRATADA.

43.78. Serão contabilizadas as redes geograficamente distintas que atendem aos critérios acima estabelecidos, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.79. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

43.80. **SWITCHES COM VELOCIDADE SUPERIOR A 1 GBPS**

43.81. São os IC's do tipo switch, ethernet ou SAN (storage area network), com ao menos uma porta de comunicação (de acesso ou de up-link) com velocidade superior a 1Gbps.

43.82. Serão contabilizados os switches ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.83. Critérios de diversidade tecnológica:

43.83.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

43.83.2. *Exemplificando, suponha que existam switches Brocade, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será “3”;*

43.84. Exceções na contabilização:

43.84.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como switches de empresas terceiras, incluindo switches da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's;*

43.84.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

43.85. **SWITCHES COM VELOCIDADE ATÉ 1 GBPS**

43.86. São os IC's do tipo switch, ethernet ou SAN (storage area network), com todas as portas de comunicação (de acesso ou de up-link) com velocidade até 1Gbps.

43.87. Serão contabilizados os switches ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.88. Critérios de diversidade tecnológica:

43.88.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

43.88.2. *Exemplificando, suponha que existam switches Brocade, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será “3”;*

43.89. Exceções na contabilização:

43.89.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como switches de empresas terceiras, incluindo switches da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's;*

43.89.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

43.90. VLANS ATIVAS

43.91. São as VLANs (virtual local area networks ou redes locais virtuais) configuradas nos switches da infraestrutura de TI da FCP, criadas para isolamento do tráfego de dados das redes físicas.

43.92. Serão contabilizadas as VLANs ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.93. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

43.94. Exceções na contabilização:

43.94.1. *VLANs que eventualmente venham a ser criadas pela CONTRATADA, para uso próprio;*

43.95. LINKS COM A INTERNET

43.96. São todos os links de comunicação de dados que, de alguma forma, forneçam acesso à Internet para a infraestrutura de TI da FCP e que, por sua determinação, sejam objeto de monitoramento por parte da CONTRATADA.

43.97. Serão contabilizados os links ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.98. Critérios de diversidade tecnológica:

43.98.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de operadoras distintas;*

43.98.2. *Exemplificando, suponha que existam links fornecidos pela Infovia e Telebras. Neste caso, a diversidade será "2";*

43.99. Exceções na contabilização:

43.99.1. *Links que eventualmente venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA, para uso próprio;*

43.99.2. *Links que, a critério exclusivo da FCP e a seu pedido, seja solicitado que não mais sejam monitorados pela CONTRATADA;*

43.100. LINKS WAN PRIVATIVOS

43.101. São todos os links de comunicação de dados que, de alguma forma, forneçam conectividade entre as redes geograficamente distintas que compõem a infraestrutura de TI da FCP e que, por sua determinação, sejam objeto de monitoramento por parte da CONTRATADA.

43.102. Serão contabilizados os links ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.103. Critérios de diversidade tecnológica:

43.103.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de operadoras distintas;*

43.103.2. *Exemplificando, suponha que existam links fornecidos pela Infovia e Telebras. Neste caso, a diversidade será "2";*

43.104. Exceções na contabilização:

43.104.1. *Links que eventualmente venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA, para uso próprio;*

43.104.2. *Links que, a critério exclusivo da FCP e a seu pedido, seja solicitado que não mais sejam monitorados pela CONTRATADA;*

43.105. **ATIVOS DE REDE WIFI**

43.106. São todos os dispositivos (access points, controladoras, roteadores, switches, etc.) que compõem a solução de Rede WiFi da FCP.

43.107. Serão contabilizados os ativos de rede WiFi ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.108. Critérios de diversidade tecnológica:

43.108.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

43.108.2. *Exemplificando, suponha que existam dispositivos Aruba, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será “3”;*

43.109. Exceções na contabilização:

43.110. Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;

43.111. **APPLIANCES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

43.112. São as soluções de segurança da informação que tem por objetivo prover segurança aos componentes da infraestrutura de TI da FCP, compostas por hardware proprietário específico e software embarcado, tais como soluções de firewalls, UTM's, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.

43.113. Soluções de segurança da informação compostas por servidores físicos, sistemas operacionais de uso comum e softwares executados sob tais sistemas operacionais serão contabilizadas nas respectivas categorias de IC's.

43.114. Serão contabilizados os appliances que atendem aos critérios acima estabelecidos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.115. Caso o contrato de aquisição do equipamento preveja serviços de suporte operacional e manutenção do equipamento (atividades como configuração, resolução de problemas, acompanhamento, testes, monitoramento de desempenho, validação de regras, verificação de integridade, aplicação de políticas e medidas de segurança, gestão de incidentes, entre outras) pela CONTRATADA/FORNECEDOR do objeto, estando este vigente, os IC's NÃO serão contabilizados para efeito de faturamento. Ressalta-se que os serviços de suporte operacional e manutenção divergem da garantia do equipamento. Desta forma, caso o contrato de aquisição do mesmo não contemple os serviços citados anteriormente, ficando tais atividades sob responsabilidade da CONTRATADA dos serviços objeto deste TR, os IC's serão devidamente incluídos na contagem mensal para fins de pagamento.

43.116. Critérios de diversidade tecnológica:

43.116.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

43.116.2. *Exemplificando, suponha que existam dispositivos Check Point, Palo Alto e Fortinet. Neste caso, a diversidade será “3”;*

43.117. Exceções na contabilização:

43.117.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

43.117.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's excluídos, conforme parágrafo anterior, que impactem o ambiente ou serviços e/ou recursos administrados pela Contratada, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem interrompida até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

43.118. **HOSTS SERVIDORES DE ARQUIVOS**

43.119. São os hosts dedicados à função de servidor de arquivos, devendo se abstrair do hardware que suporta essa funcionalidade (servidores físicos, storages, etc.), que já são contabilizados em outras categorias de IC's. Assim, para os efeitos desse TR, os hosts servidores de arquivos podem estar implementados em servidores físicos, servidores virtuais ou diretamente sobre storages que disponibilizam essa funcionalidade.

43.120. São considerados hosts servidores de arquivos implementações de servidores FTP (File Transfer Protocol), SMB/CIFS (Server Message Block/Common Internet File System) e NFS (Network File System).

43.121. Serão contabilizados os hosts servidores de arquivos ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.122. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

43.123. Exceções na contabilização:

43.123.1. *Hosts servidores de arquivos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

43.124. **INSTÂNCIAS DE BANCO DE DADOS**

43.125. São cada uma das instâncias de servidores de banco de dados em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de banco de dados os softwares e/ou processos, executados em servidores físicos, servidores virtuais e em containers, responsáveis por gerenciar bases de dados, observando que algumas implementações permitem a execução de duas ou mais instâncias sob uma única instalação de software gerenciador de banco de dados, como o MS SQL Server, por exemplo. Nestes casos, cada instância será contabilizada individualmente.

43.126. Serão contabilizadas as instâncias de bancos de dados ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.127. Critérios de diversidade tecnológica:

43.128. *A diversidade é determinada pela quantidade de Gerenciadores de Bancos de Dados distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

43.129. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS SQL Server 2012, o MS SQL Server 2012 R2, o MS SQL Server 2014, o Oracle 10g, Oracle 11g e MySQL 7.0. Neste caso a diversidade será "3" (MS SQL Server, Oracle e MySQL);*

43.130. Exceções na contabilização:

43.131. *Instâncias de banco de dados instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

43.132. *Instâncias de banco de dados que funcionam exclusivamente como camada de persistência de um IC já contabilizado (P. Ex.: banco de dados exclusivo Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI);*

43.133. **INSTÂNCIAS DE CONTAINERS**

43.134. São cada uma das instâncias de container e/ou pod presentes na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instância de contêiner e/ou pod o agrupamento de uma aplicação junto com suas dependências, que compartilham o kernel do sistema operacional do host, ou seja, do servidor físico ou virtual no qual esteja operacional.

43.135. Serão contabilizadas as instâncias de container que estejam em execução e/ou instâncias que estejam criadas e aguardando utilização, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.136. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

43.137. Exceções na contabilização:

43.138. *Instâncias de instâncias de container e/ou pod criadas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

43.139. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR WEB**

43.140. São cada uma das instâncias de servidores web em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores Web os softwares, executados em servidores físicos, servidores virtuais e em containers, responsáveis por receber e aceitar às solicitações HTTP/HTTPS (Hypertext Transfer Protocol/Secure) de clientes, geralmente os navegadores web (não se limitando a eles), e servi-los com respostas HTTP/HTTPS, incluindo opcionalmente dados, que geralmente são páginas web, tais como documentos HTML (Hypertext Markup Language) com objetos embutidos (imagens, etc.).

43.141. Como existem softwares dessa categoria que podem atuar também como servidores de aplicação (o Tomcat e o IIS, por exemplo), nestes casos o software será contabilizado na categoria em que efetivamente são utilizados no ambiente da FCP, de forma que um determinado servidor só será contabilizado como servidor web ou servidor de aplicação, não sendo permitida a contabilização dupla, como servidor de web e servidor de aplicação.

43.142. Serão contabilizadas as instâncias de servidores web ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.143. Critérios de diversidade tecnológica:

43.143.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de servidores web distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

43.143.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS IIS 7, o MS IIS 8, o Apache 2.2, o Apache 2.5 e o Nginx 1.7.10. Neste caso a diversidade será "3" (MS IIS, Apache e Nginx);*

43.144. Exceções na contabilização:

43.144.1. *Instâncias de servidores web instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

43.144.2. *Instâncias de servidores web que funcionam exclusivamente como camada de apresentação de um IC já contabilizado (P. Ex.: servidor web do MS Exchange para o cliente OWA - Outlook Web App);*

43.145. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE APLICAÇÃO**

43.146. São cada uma das instâncias de servidores de aplicação em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instância de servidores de aplicação os softwares, executados em servidores físicos, virtuais e em containers, responsáveis por receber e aceitar às solicitações de informações, e processá-las, executando as regras de negócio descritas no código das aplicações.

43.147. Como existem softwares dessa categoria que podem atuar também como servidores web (o Tomcat e o IIS, por exemplo), nestes casos o software será contabilizado na categoria em que efetivamente são utilizados no ambiente da FCP, de forma que um determinado servidor só será contabilizado como servidor web ou servidor de aplicação, não sendo permitida a contabilização dupla, como servidor de web e servidor de aplicação.

43.148. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de aplicação ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.149. Critérios de diversidade tecnológica:

43.149.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de servidores de aplicação distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões.*

43.149.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS IIS 7, o MS IIS 8, o Tomcat 7.0, o Tomcat 8.5.11 e o JBoss AS 7. Neste caso a diversidade será "3" (MS IIS, Tomcat e JBoss).*

43.150. Exceções na contabilização:

43.150.1. *Instâncias de servidores de aplicação instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

43.151. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR CORREIO ELETRÔNICO**

43.152. São cada uma das instâncias de servidores de correio eletrônico em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de correio eletrônico os softwares, executados em servidores, físicos e virtuais, responsáveis pelo recebimento, armazenamento, transmissão, retransmissão e apresentação de e-mails.

43.153. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de correio eletrônico ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.154. Critérios de diversidade tecnológica:

43.154.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de correio eletrônico distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

43.154.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS Exchange 2010, O MS Exchange 2016 e o Zimbra 8.7. Neste caso a diversidade será "2" (MS Exchange e Zimbra);*

43.155. Exceções na contabilização:

43.155.1. *Servidores de correio eletrônico instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

43.156. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO**

43.157. São cada uma das instâncias de servidores de virtualização em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de virtualização os softwares, executados em servidores físicos, responsáveis pela virtualização de servidores e estações de trabalho.

43.158. Serão contabilizadas as instâncias de servidor de virtualização ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.159. Critérios de diversidade tecnológica:

43.159.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de virtualização distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

43.159.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS Hyper-V 2012, O MS Hyper-V 2016 e o VMWare ESXi 6.0. Neste caso a diversidade será "2" (MS Hyper-V e VMWare);*

43.160. Exceções na contabilização:

43.160.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de virtualização de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's;*

43.160.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

43.161. **INSTÂNCIAS DE SERVIDORES DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DE TI**

43.162. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI os softwares, executados em servidores físicos, servidores virtuais e containers, responsáveis pelo gerenciamento de serviços de TI, gerenciamento de infraestrutura de TI, monitoramento de serviços de TI e monitoramento de infraestrutura de TI.

43.163. Este IC contempla não apenas os servidores que compõem a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, mas também os softwares de gerenciamento e monitoramento de plataformas proprietárias, tais como softwares de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, softwares de gerenciamento e monitoramento de storages e redes SAN, softwares de gerenciamento e monitoramento de servidores de virtualização.

43.164. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.165. Critérios de diversidade tecnológica:

43.165.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de gerenciamento e monitoramento de TI distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

43.165.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, o VCenter da VMware e Cisco Active Advisor. Neste caso a diversidade será “3” (Solução integrada, VCenter e Active Advisor);*

43.166. Exceções na contabilização:

43.166.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como soluções de gerenciamento e monitoramento instalados por empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, para uso próprio, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's;*

43.166.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

43.167. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE CONTROLE DE CÓDIGO MALICIOSO**

43.168. São cada uma das instâncias de servidores de controle de código malicioso em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de controle de código malicioso os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, responsáveis pela detecção, isolamento e eliminação de códigos maliciosos, tais como vírus eletrônico, trojans, fishing, etc., incluindo softwares da categoria dos antivírus e antispam.

43.169. Não serão contabilizados neste IC os softwares que são executados em appliances, por já ser contabilizados em IC's próprios, nem os softwares executados em estações de trabalho, por comporem o IC “Estação de Trabalho”.

43.170. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de controle de código malicioso ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.171. Critérios de diversidade tecnológica:

43.171.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

43.171.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP a solução de antivírus Sophos e Symantec. Neste caso a diversidade será “2”;*

43.172. Exceções na contabilização:

43.172.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como soluções de gerenciamento e monitoramento instalados por empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, para uso próprio, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA's;*

43.172.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC's desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA's (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC's afetados dê solução ao evento;*

43.173. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

43.174. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento de projetos em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento de projeto os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, que permitem gerenciar de forma centralizada a gestão dos projetos de TI da FCP, sejam eles estruturados em portfólio e/ou programa, de forma a suportar a Metodologia de Gestão de Projetos adotada pelo Órgão.

43.175. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento de projetos ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.176. Critérios de diversidade tecnológica:

43.176.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

43.176.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o MS Project Server e o Redmine. Neste caso a diversidade será "2";*

43.177. Exceções na contabilização:

43.177.1. *Servidores de gerenciamento de projetos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

43.178. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS**

43.179. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento de processos em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento de processos os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, que permitem gerenciamento centralizado de processos, independente da tecnologia (Bizagi, Oracle BPMS, BPMExpert, etc.), presentes na infraestrutura da FCP.

43.180. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento de processos ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

43.181. Critérios de diversidade tecnológica:

43.181.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

43.181.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP o Bizagi Server e o Oracle BPMS. Neste caso a diversidade será "2";*

43.182. Exceções na contabilização:

43.182.1. *Servidores de gerenciamento de processos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

44. **ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

ORDEM DE SERVIÇO N°	DATA DE EMISSÃO	EMERGENCIAL	() SIM () NÃO
ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO			
NOME DO PROJETO		SIGLA	
CONTRATADA		CONTRATO N°	

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES				
ID	SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	PREÇO
1				
2				
...				
TOTAL PREVISTO PARA A OS				

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

CRONOGRAMA			
ID	TAREFA	INÍCIO	FIM
1			
2			
....			

DOCUMENTOS ENTREGUES			
()	()
()	()
()	()
()	()

DATAS E PRAZOS		
DATA PREVISTA PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS	DATA PREVISTA PARA ENTREGA DOS SERVIÇOS	PRAZO TOTAL DO CONTRATO (COM GARANTIA)
___/___/20__	___/___/20__	___(_____) dias

TERMO DE CIÊNCIA	
<u>CONTRATANTE</u>	
ÁREA/FISCAL REQUISITANTE DA SOLUÇÃO	GESTOR DO CONTRATO
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>

<u>CONTRATADA</u>
PREPOSTO OU REPRESENTANTE LEGAL
<i>(assinatura)</i>
<Nome> Documento de Identificação: <Matr.>

_____, _____ de _____
de 20_____

45. **ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**

A Fundação Cultural Palmares, sediada no Setor Comercial Sul - SCS Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - Brasília - DF, CEP: 70.302-000, CNPJ nº 32.901.688.0001-77, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

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

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem as Leis nº 12.527, de 2011 e nº 13.709 de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), além dos Decretos nº 7.724, de 2012 e nº 7.845, de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informações classificadas em qualquer grau de sigilo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

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

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

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

- I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

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

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87

da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

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

CLÁUSULA NONA – DO FORO

É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, § 2º da Lei nº 8.666/93

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

_____, _____ de _____
de 20_____

<u>CONTRATANTE</u>	<u>CONTRATADA</u>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Documento de Identificação: <Matr.>
<u>TESTEMUNHAS</u>	
<u>TESTEMUNHA 1</u>	<u>TESTEMUNHA 2</u>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

46. ANEXO IX - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Ao

XXXXXXXXXX BRASÍLIA—DF

REF: PROPOSTA DE PREÇOS

Proposta que faz a empresa <xxxx> para a contratação da prestação de serviços especializados 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 FCP de serviços de manutenção de infraestrutura de TIC e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme especificações técnicas contidas neste TR e seus anexos, que passam a fazer parte integrante independente de transcrição.

Segue a proposta para a execução dos serviços acima descritos:

LOTE	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	USI'S (MENSAL)	USI'S (ANUAL)	VALOR UNITÁRIO DA USI (R\$)	VALOR (ANUAL) (R\$)
1	1	Manutenção da Saúde Operacional	3.026	36.312		
	Total Estimado de consumo de USI's		3.026	36.312	TOTAL	

				ESTIMADO (ANUAL)	

Valor Global por extenso:

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no TR.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do TR, bem como todos os custos operacionais, ou seja, àqueles diretamente relacionados à execução do contrato, tais como infraestrutura física, equipamentos e softwares, links de comunicação e todos os demais insumos requeridos neste edital, além dos necessários e consequentes à execução e também nela incluídas, a título exemplificativo, mas, não exaustivo, as despesas com tributos, mão de obra, alimentação, transporte de pessoal, utilização de equipamentos e ferramentas, instrumentos e materiais necessários à execução dos serviços objeto da licitação, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, prêmios de seguro e outras, , excluídas as despesas administrativas gerais da licitante.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

- a) Dados da empresa:
- b) Razão Social:
- c) CNPJ/MF:
- d) Endereço:
- e) Tel/Fax:
- f) CEP:
- g) Cidade:
- h) UF:
- i) Dados do Representante Legal da Empresa:
 - I. Nome:
 - II. CPF/MF:
 - III. Cargo/Função:
 - IV. Cart. Ident nº:
 - V. Expedido por:
 - VI. Naturalidade:
 - VII. Nacionalidade:
 - VIII. E-mail:
 - IX. Fax:
 - X. Telefone para contato:

Local e Data

Assinatura do representante

Carimbo
CNPJ

47. ANEXO X - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP

47.1. O ambiente computacional da Fundação Cultural Palmares pode ser verificado no arquivo SEI 0119692.

48. ANEXO XI - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

48.1. Os indicadores de níveis mínimos de serviço podem ser verificados no arquivo SEI 0119696.

49. ANEXO XII - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Eu _____, funcionário da empresa _____, CNPJ: _____, titular do CPF: _____, pelo presente instrumento, na condição de prestador de serviços para a Fundação Cultural Palmares (FCP), sob o contrato de nº _____, comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e demais normativos atinentes, em função do contato que terei com informações pertencentes à FCP, ou por ela custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos computacionais necessários para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável nos seguintes aspectos:

1. Obedecer, cumprir e respeitar as políticas, diretrizes e normas de segurança da informação da FCP, que regem o uso dos recursos a mim disponibilizados, sejam esses digitais ou impressos, bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais.
2. Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como identificador de usuário de rede, senhas de acesso a sistemas, aplicativos, internet, intranet, conta de correio eletrônico (e-mail), crachás, cartões, chaves, dispositivo eletrônico de criptografia ou afins), que a FCP me forneceu ou vier a me fornecer são individuais e intransferíveis e estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados à FCP em caso de desligamento, encerramento de serviços ou mudança de função.
3. Meus acessos à Internet e à Conta de Correio Eletrônico por meio dos recursos fornecidos a mim e pertencentes à FCP devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades explicitamente especificadas nas Ordens de Serviço.
4. Todos os meus acessos efetuados, lógicos ou físicos, e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, correios eletrônicos, etc.) serão passíveis de verificação por representantes da FCP, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independentemente de aviso prévio. Em decorrência disso, fico ciente que a FCP é o legítimo proprietário e custeador de todos os equipamentos, infraestrutura, informações e sistemas de informação que serão por mim utilizados.
5. Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de softwares ou programas aplicativos, produtos, inclusive aqueles desenvolvidos internamente na FCP.
6. Não é permitida a entrada ou saída de quaisquer informações pertencentes à FCP, quer essas sejam em meios magnéticos (CDs, fitas, disquetes, pen drives, etc.), em meios físicos (papel, impressos, etc.) ou em meios lógicos (webmail, internet, etc.) sem o conhecimento e autorização de seu responsável.
7. Em caso de utilização de acesso remoto, desde que devidamente autorizado, aos recursos da FCP para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas, para o desempenho de minhas atividades.
8. Devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos pertencentes à FCP, compreendendo dentre outros aspectos:
 - i. Nunca deixar um equipamento ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha quando dele se afastar ou se ausentar.
 - ii. Jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de outros.

- iii. Nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas.
- iv. Não divulgar informações da FCP, de partes, de advogados e de prestadores de serviços.
- v. Não deixar relatórios ou quaisquer mídias com informações confidenciais expostos em locais de fácil acesso.
- vi. Não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, na rede da FCP, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não, sem a devida avaliação e autorização da FCP.
- vii. Somente utilizar software que tenha sido devidamente homologado pelo órgão ou gestor responsável.
- viii. Respeitar as legislações de direitos autorais e de propriedade intelectual.
- ix. Quando houver a necessidade de descartar as informações, fazer de forma a impedir o seu resgate independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra.
- x. Informar imediatamente o órgão responsável e à Divisão de Tecnologia de Informação e Comunicação da FCP acerca de qualquer violação das regras de sigilo por quem quer que seja.

9. Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade, que já existam ou que venham a surgir no decorrer da contratualidade, devem ser consideradas e mantidas em segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação devo tratá-la sob sigilo, até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão ou gestor responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio da FCP como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

10. Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo de Ciência da Declaração da Manutenção do Sigilo, estarei sujeito às penalidades aplicáveis, como medidas administrativas e/ou disciplinares internas, e/ou, ainda, ações penais, cíveis e/ou trabalhistas previstas em lei.

11. Estou ciente de que, para fins penais, de acordo com o art. 327 do Código Penal, equipara-se a funcionário público quem exerce cargo, emprego ou função em órgão público ou entidade paraestatal, e quem trabalha para empresa prestadora de serviço CONTRATADA ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública.

Brasília, DF, ____ de _____ de _____

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução	Gestor do Contrato
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
CONTRATADA	
Preposto	Funcionário
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

50. ANEXO XIII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Contrato:	

Nº da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa ME/SGD nº 1 de Abril de 2019, que os serviços integrantes da Ordem de Serviço acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá em até ____ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado.

De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
Fiscal Técnico do Contrato	Preposto
<div style="text-align: center;"> _____ <Nome> Matrícula: <Matr.> </div>	<div style="text-align: center;"> _____ <Nome> <Qualificação> </div>

_____, _____ de _____ de 20____

51. ANEXO XIV - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Contrato:	
Nº da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa ME/SGD nº 1 de Abril de 2019, que os serviços integrantes da OS acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência.

De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
Fiscal Técnico do Contrato	Preposto
<p>_____</p> <p><Nome> Matrícula: <Matr.></p>	<p>_____</p> <p><Nome> <Qualificação></p>
Fiscal Requisitante do Contrato	
<p>_____</p> <p><Nome> Matrícula: <Matr.></p>	

_____, _____ de _____ de 20____

52. ANEXO XV - DEFINIÇÃO MENSAL DE USIS PARA SUSTENTAÇÃO

A contabilização mensal de USIs para sustentação do ambiente de TIC a serem utilizadas nas Ordens de Serviço seguirá o modelo da planilha SEI 0119693.

53. APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

53.1. De acordo com a previsão da IN SGD/ME 01/2019, em seu Art. 12, § 6º,

"§ 6º O Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente"

<p>Unidade Requisitante:</p> <p>Divisão de Tecnologia da Informação - DTI</p>	<p>Ivanildo Feliciano da Silva</p> <p><i>Assistente Técnico Administrativo</i></p> <p><i>SIAPE: 1162690</i></p> <p><i><assinatura eletrônica></i></p>
<p>Integrante Técnico:</p>	<p>Bruno Corrêa Miranda</p> <p><i>Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação</i></p> <p><i>SIAPE: 2274801</i></p> <p><i><assinatura eletrônica></i></p>
<p>Integrante Administrativo:</p>	

	<p>Neusa Maria de Sousa Pementa <i>Assistente Técnico Administrativo e de Planejamento</i> SIAPE: 0224169 <assinatura eletrônica></p>
Autoridade Superior à Área de TIC:	<p>Roberto Carlos Concentino Coordenador Geral de Gestão Interna SIAPE: 1493507 <assinatura eletrônica></p>
<p>Sérgio Camargo Presidente da Fundação Cultural Palmares <assinatura eletrônica></p> <p>Aprovo, de acordo com o art. 9º, inciso II, do Decreto nº 5.450, de 31 de Maio de 2005 e Art. 12, § 6º da IN SGD de 01 de Abril de 2019, autorizando os procedimentos necessários à contratação pretendida neste Termo de Referência</p>	



Documento assinado eletronicamente por **Ivanildo Feliciano da Silva, Servidor**, em 12/10/2020, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Correa Miranda, Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação**, em 12/10/2020, às 16:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Neusa Maria de Sousa Pementa, Coordenador(a) de Logística**, em 13/10/2020, às 21:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Carlos Concentino Braz, Coordenador(a) Geral de Gestão Interna**, em 19/10/2020, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sergio Nascimento de Camargo, Presidente**, em 21/10/2020, às 08:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0124644** e o código CRC **886E0496**.

ANEXO III

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÕES DE PREÇOS

Nº do Processo: [REDACTED]

Licitação nº: ____/____

Dia ____/____/____ às ____:____ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/ UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Nº de meses de execução contratual	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL		
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo do serviço	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Outros (especificar)	
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de férias		
Subtotal			

Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	(%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	Seguro Acidente do Trabalho (RATxFAP)		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI ou SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Subtotal		33,80%	

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Assistência Médica e Familiar	
D	Outros (especificar)	
Subtotal		R\$ -

QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
TOTAL		

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão	(%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
TOTAL			

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais	(%)	Valor (R\$)
A	Férias		
B	Ausências Legais		
C	Licença-Paternidade		
D	Ausências por Acidente de Trabalho		
E	Afastamento Maternidade		
F	Outros (Especificar)		
Subtotal			

Submódulo 4.2 - Intraornada			
4.2	Intraornada	(%)	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso ou alimentação		
Subtotal			

QUADRO RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausência Legais	
4.2	Intraornada	
TOTAL		

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (Especificar)	
TOTAL		

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	(%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1 Tributos Federais		
	C.2 Tributos Estaduais		
	C3 Tributos Municipais		
TOTAL			

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	
Subtotal (A+B+C+D+E)		
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		

ANEXO IV

MINUTA - TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº/2020, QUE FAZEM ENTRE SI POR INTERMÉDIO DA FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES E A EMPRESA

A Fundação Cultural Palmares, fundação pública, instituída por autorização da Lei nº 7.668, de 22 de agosto de 1.988, vinculada ao Ministério do Turismo, com seu Estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.853, de 15 de maio de 209, alterado pelo Decreto nº 8.878, de 19 de outubro de 2016, publicado no DOU de 20/10/2016, Seção 1, pág. 1, com sede no SCS - Quadra 02, Conjunto "C", Edifício Toufic, Asa Sul - Brasília/DF, CEP 70830-01, inscrita no CNPJ sob o nº 32.901.688/0001-77, neste ato representada pelo Presidente, **Sérgio Nascimento de Camargo**, nomeado pela Portaria nº 2.377, de 26 de novembro de 2019, publicada no DOU de 27 de novembro de 2019, portador da Matrícula Funcional nº, doravante denominada **CONTRATANTE**, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº 01420.101176/2020-51 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº/2020, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico, suporte técnico aos usuários e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional (Manutenção da Saúde Operacional), na cidade de Brasília/DF, sob o modelo de execução baseado no tamanho da infraestrutura de TIC, estimando-se um total de 36.312 USI's anuais para o consumo ao longo da execução contratual, remunerados exclusivamente por serviços entregues, aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação - Descrição/Especificação, Unidade de Medida e Quantidade mensal e anual:

Item	Descrição / Especificação	Unidade Medida	Quantidade USI's	
			Mensal	Anual
1	Manutenção da Saúde Operacional	USI's	3.026	36.312

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, fixado no Edital e Item 20 do TR, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:



2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2020, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 34208 / 344041

Fonte: 0144000000

Programa de Trabalho: 190461

Elemento de Despesa: 33.90.40

Pl: T20004PA036

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Item 25 do Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.



6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Item 21 do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Item 30 do Termo de Referência.

CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal – Justiça Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, § 2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Brasília/DF, de de 2020

(assinatura eletrônica)
Representante legal da CONTRATANTE

(assinatura eletrônica)
Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1 -
2 -

