



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Diretoria de Administração
Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 97/2021-CT/UDAM

TERMO DE REFERÊNCIA

- DO OBJETO
1. OBJETO
1.1. Contratação de empresa especializada em serviços de mão-de-obra especializada em desenvolvimento e manutenção de software e infraestrutura lógica e de segurança da informação baseados em práticas Ágile, ITIL v.3 e de CoBIT.
1.2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC
1.2.1. A contratação prevê equipe para prestação do serviço, sob demanda, que será formalizada por meio de ordem de serviço - OS, com a composição e qualificação mínima exigidas, e será remunerada pelos pontos de trabalho mediante atendimento de níveis mínimos de serviço previstos. Em caso de descumprimento de nível mínimo de serviço, aplicar-se-ão descontos no faturamento da contratada, de acordo com as regras estabelecidas.
1.2.2. No Edital Técnico Preliminar validado, este documento foi analisado pelo endereço do CONTRATANTE (SUDAM, situada à Tv. Antônio Baena, nº1113, Bairro Mário, Belém/PA).
1.2.3. Esta licitação deverá ser executada por lote, dividido por lotes. O procedimento se justifica em razão de que os lotes que constituem o mesmo guardam compatibilidade geral e inscrita entre si, além de serem encontradas no mercado geralmente de forma única, tornando com isso a compatibilidade salutar necessária à disputa.
1.2.4. Todos os itens do Lote Único deverão ser cotados em valores mensais a análise de acordo com o sub-item 10 deste Termo de Referência.

Table with columns: LOTE, ITEM, QUANTIDADE, PERFIL PROFISSIONAL, DESCRIÇÃO DO SERVIÇO, NÍVEL PROFISSIONAL, UNIDADE, QUANTIDADE HORAS. Includes items 1, 2, 3, and 4 with details on system analysis and support.

- 1.2.4. O Edital Técnico Preliminar, acima citado também far uma análise detalhada das principais demandas da SUDAM, sendo também incluído o cenário atual dos serviços de desenvolvimento, e manutenção de software, além dos serviços de infraestrutura e segurança da informação, os quais encontram-se transcritos nos itens 2 e 3 deste TR.
1.2.5. Local de Execução dos Serviços: Todos os serviços serão executados no endereço do CONTRATANTE (SUDAM, situada à Tv. Antônio Baena, nº1113, Bairro Mário, Belém/PA).
1.2.6. Esta licitação deverá ser executada por lote, dividido por lotes. O procedimento se justifica em razão de que os lotes que constituem o mesmo guardam compatibilidade geral e inscrita entre si, além de serem encontradas no mercado geralmente de forma única, tornando com isso a compatibilidade salutar necessária à disputa.
1.2.7. Todos os itens do Lote Único deverão ser cotados em valores mensais a análise de acordo com o sub-item 10 deste Termo de Referência.

- DAS PREMISSAS PARA A CONTRATAÇÃO
2. Demandas dos potenciais gestores e usuários dos serviços
2.1. Para suportar as diversas atividades exercidas durante todo o período do SNH - Sistema de Informações e Benefícios Fiscais, SNAV - Sistema de Avaliação de Benefícios Fiscais, SINC - Sistema de Controle e SINGFA - Sistema de Fundos de Desenvolvimento da Amazônia, a contratação pretendida, além do apoio à gestão, visa atender às necessidades do gestor e usuários de TIC da SUDAM de forma a administrar, gerenciar e sustentar o ambiente de desenvolvimento e manutenção de Software e de infraestrutura de TIC e Segurança da Informação objetivando:
2.1.1. Garantir a disponibilidade, integridade, autenticidade e confiabilidade das informações custodiadas pela CT/USUDAM.
2.1.2. Agregar eficiência no gerenciamento do ambiente computacional da SUDAM com a implementação de automação para a redução de processos manuais que provocam gargalos e entrega de novos ambientes de aplicativos de maneira padronizada;
2.1.3. Garantir o atendimento às futuras demandas;
2.1.4. Contribuir para a continuidade do negócio, preservando a normalidade das atividades da SUDAM, de modo a proteger os seus serviços críticos contra efeitos de falhas ou desastres significativos aos negócios da Autarquia;
2.1.5. Contribuir para o desempenho e a segurança dos sistemas computacionais, com a operação e manutenção contínua da infraestrutura de TIC.
2.2. Importante destacar que alguns desses sistemas são caracterizados como estratégicos para o negócio, a exemplo dos sistemas de gestão de incentivos fiscais da sudam, sistema de apoio aos convênios, sistema de avaliação de incentivos e sistema de gestão do PRDA.

Table with columns: Perfil Profissional, Equipe Atual, Qtd de Profissionais. Lists roles like Analista de Requisitos and Analista de Desenvolvimento with their current counts.

- 3.1.1. Porém, no início do contrato acima citado, o contrato chegou a contar com uma equipe de 4 (quatro) profissionais, conforme abaixo:
Equipe Anterior - Início do Contrato 04/2016
Grupos: Analista de Requisitos (1), Analista de TICs (1), Analista de Desenvolvimento (2), Total (4)
3.1.2. Tal contrato é mensurado em horas de serviços técnicos (HST), os quais são distribuídas na execução Ordem de Serviços (OS), as quais estão subdivididas em sprint e estas, divididas em caso de uso, tanto para serviços de desenvolvimento de novos projetos, como para manutenção de softwares pré-existentis.
3.1.4. Como o início do Edital Técnico Preliminar desta contratação se iniciou no mês de junho/2021, esta CTI fez um levantamento do contrato atual baseado nos últimos 12 (doze) meses, portanto o período de análise deverá ser de julho/2020 a junho/2021, conforme a tabela abaixo:

Table with columns: Volume de Demandas Por Ordem de Serviços, Sprint e Caso de Uso. Includes a monthly volume of demands and a historical performance table from July 2020 to June 2021.

- 3.1.5. Com base no histórico do período de julho/2020 a junho/2021, observe-se o tabelado abaixo, que demonstra a variação do volume de demanda (considerando todos os tipos acima) a cada mês e os seus picos no decorrer da prestação dos serviços:
Volume de Demandas - Histórico Mensal
Mês: Jul/2020 (1), Ago/2020 (1), Set/2020 (2), Out/2020 (2), Nov/2020 (1), Dez/2020 (1), Jan/2021 (1), Fev/2021 (1), Mar/2021 (1), Abr/2021 (1), Mai/2021 (1), Jun/2021 (1), Total (14)
Sprint: 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 12
Caso de Uso: 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 12

- 3.1.6. A volumetria acima foi para atender demandas dos sistemas: Sistema de Gestão de Incentivos Fiscais, Sistema de Avaliação de Incentivos Fiscais, Sistema de Apoio aos convênios e Sistema de gestão do Fundo Regional do Desenvolvimento da Amazônia.
3.1.7. É importante destacar que a contratação de fábrica de software iniciou em novembro de 2016, e que até o final de ano de 2016, em razão das diversas vicissitudes de implantação de novos sistemas, ocorreu uma demanda bem significativa, para os padrões desta autarquia.
3.1.8. Estima-se que a partir de novembro dos últimos meses sistemas para as áreas fiscalizadas, quais servindo para automatizar os novos negócios e a SUDAM estará disponibilizando para o público em geral, mas a principal demanda será a manutenção evolutiva, tanto em termos de negócio quanto para acompanhar as evoluções dos normativos, dos sistemas já existentes.
3.1.9. Portanto, em virtude dessas implementações e melhorias que devem ocorrer no ambiente, espera-se que os serviços previstos nesta contratação sejam executados por profissionais qualificados capazes de realizar tais serviços de forma eficiente.
3.1.10. Assim, diante do exposto, para que a empresa licitante possa complementar as suas estimativas de custos dos serviços a serem executados considerando o esforço que serão empregados na consecução dos seus objetivos, foi elaborada este levantamento minucioso, porém, tal levantamento não poderá ser considerado como único parâmetro para dimensionamento dos custos dos serviços, visto que poderão haver outros fatores que deverão ser levados em conta durante a empresa.

- 3.2. CENÁRIO DA ÁREA DE INFRAESTRUTURA DE TIC E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
3.2.1. Atendimento dos serviços de sustentação de infraestrutura de TIC da SUDAM são prestados, por servidores da casa, conforme abaixo:
Equipe Atual
Cargo: Suporte ao usuário e manutenção de computadores e infraestrutura, atendimento a primeiro e segundo níveis. Qtd de Profissionais: 2
Para controle, rede, segurança, banco de dados, configuração de ativos de rede. Qtd de Profissionais: 3
Total: 5
3.2.2. Os dois servidores do grupo "Suporte ao usuário e manutenção de computadores e infraestrutura, atendimento a primeiro e segundo níveis" estão recebendo abono permanência, o seja, podem se aposentar a qualquer momento.
3.2.3. O volume médio mensal de demandas por TIC (tarefas rotineiras, requisições de serviços, incidentes e requisições de mudança) já estão recebendo abono permanência de janeiro a dezembro do ano de 2020, detalhado na tabela abaixo:

Table with columns: Volume de Demandas, Média de Demandas (12 meses). Includes a monthly volume of demands and a historical performance table from July 2020 to June 2021.

- 3.2.4. Com base no histórico do período de julho/2020 a junho/2021, observe-se a tabela abaixo, que demonstra a variação do volume de demanda (considerando todos os tipos acima) a cada mês e os seus picos no decorrer da prestação dos serviços:
Volume de Demandas - Histórico Mensal
Mês: Jul/2020 (62), Ago/2020 (103), Set/2020 (66), Out/2020 (120), Nov/2020 (107), Dez/2020 (89), Jan/2021 (79), Fev/2021 (84), Mar/2021 (99), Abr/2021 (99), Mai/2021 (134), Jun/2021 (160), Total (1.216)
Requisição: 12, 17, 26, 29, 35, 32, 37, 36, 37, 37, 48
Incidente: 12, 17, 26, 29, 35, 32, 37, 36, 37, 37, 48
3.2.5. Os números acima são referentes a serviços, tanto as requisições quanto os incidentes, de Acesso à Internet, Administração do banco de dados, Administração de recursos de rede/anti-spam corporativo, DHCP/DNS, Firewall, FTP, Portal Único, Rotador/Rotador Níveis, Serviço de Desktop, Servidor Base, Servidor DC, Servidor de Aplicação, Servidor de Arquivos, Servidor de Banco de dados, Servidor de Correio Eletrônico, Servidor de Impressão, Servidor Web, Software, Switch Core, Switch departmental, Tape Library/Backup), Eventos/Palestra, reunião, treinamento, videoconferência, manutenção de microcomputadores, manutenção de impressoras, Insumos de TI, Perfis de TI, Segurança de Informação, VPN, Token de certificação digital.
3.2.6. Em relação à volumetria anteriormente citada, é importante destacar que em dezembro de 2019 a SUDAM adotou uma nova solução de Gestão de Serviços de TI (GSLP), software livre, que vem passando por constantes customizações para adequação aos processos e para a realização dos atendimentos das demandas dos Catálogos de Serviços, controle dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), controle dos itens de configuração, incluindo de forma no catálogo de serviços, geração de relatórios, entre outros.
3.2.7. Em razão disso, foi considerado o levantamento de demandas registradas a partir do mês de julho/2020 a junho/2021, por ser considerado o mês de implantação de uma equipe que durante o processo nem todas as demandas foram registradas via sistema.
3.2.8. Resulta-se ainda que a relação de todos os serviços demandados quantificados acima faz referência somente aos atendimentos de incidentes, mudanças e ordem de trabalho dos grupos de sustentação e monitoramento da infraestrutura.
3.2.9. Ademais, o volume de demanda para os próximos anos poderá sofrer variações devido à evolução tecnológica do parque que atualmente encontra-se em processo de modernização, o que exigirá diversas atualizações de software, instalação de novas soluções de TIC dentre outras que visam alinhar suas atividades tecnológicas.
3.2.10. De acordo com o histórico de atividades que têm sido realizadas, a previsão é de que essas atualizações e evoluções que possam trazer tanto as vantagens como o aumento do ambiente, não obrigam a 30% entre parênteses) do parque tecnológico atual, não incidindo em qualquer alteração contratual, devendo ser absorvido pela CONTRATANTE.
3.2.11. Portanto, em virtude dessas evoluções e melhorias que devem ocorrer no ambiente, espera-se que os serviços previstos nesta contratação sejam executados por profissionais qualificados capazes de realizar atividades de natureza computacional, incluindo aquelas que, sendo críticas e de risco, necessitem ser executadas fora do horário de expediente desta Autarquia.
3.2.12. Esta contratação prezosa ainda a pro-afetividade e eficiência da empresa prestadora de serviços, que deve previr em seus processos de trabalho a aplicação de métodos padronizados e automatizados, visando reduzir as demandas cotizadas e proporcionar um nível de serviço mais elevado e com menor tempo de espera, além de permitir um melhor aproveitamento do tempo dos profissionais envolvidos, com maior disponibilidade para clientes ou serviços mais complexos, bem como com agilidade de prestação e melhoria da qualidade do gerenciamento do parque de TIC da SUDAM.
3.2.13. Assim, diante do exposto, para que a empresa licitante possa complementar as suas estimativas de custos dos serviços a serem executados considerando o esforço que serão empregados na consecução dos seus objetivos, foi realizado um levantamento de todos os recursos do Órgão, descritos no ENCRÉDULO - PARQUE TECNOLÓGICO.
3.2.14. Por fim, reforça-se que o quantitativo de profissionais necessários ao contrato, o volume de demanda, e o parque tecnológico do Órgão listaram o endereço atual de atendimento proposto por si de insumos para que as empresas licitantes possam complementar as suas estimativas de custos dos serviços a serem executados, porém, não há outros fatores que deverão ser levados em conta, como o tamanho e a capacidade da infraestrutura, a necessidade de atualizar e manter o parque tecnológico atualizado; e evolução tecnológica das soluções, a inclusão de metas de nível de serviço para atendimento; implantação de novos serviços e perfis, dentre outros fatores que diferenciam o contrato atual do modelo que está sendo proposto nesta nova contratação.

DA FUNDAMENTAÇÃO

- 4. Justificativa da Necessidade
4.1. A Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM vem ao longo dos anos, progressivamente, obtendo notório reconhecimento público por meio dos programas e projetos sob sua responsabilidade, sendo, pois, estas, implementadas e apoiadas pela infraestrutura de Tecnologia da Informação, oferecendo condições para que a Administração tome decisões mais fundamentadas e rápidas.
4.2. Cabe a Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação - CTI da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM, fornecer serviços de qualidade, catalisado em boas bases técnicas e administrativas, com escopo de abrangência mais amplo e nível de qualificação profissional adequado às suas necessidades na área de informática.
4.3. E, em razão das atribuições que lhe são conferidas, a CTI é a unidade responsável por desenvolver, aperfeiçoar, manter e dar suporte aos sistemas informatizados e aos bancos de dados desta autarquia, administrando os recursos de informação e informática do órgão.
4.4. Todos os áreas da SUDAM dependem de serviços específicos de Tecnologia da Informação para o desempenho de suas atividades, quando descontinuada ou interrompida no funcionamento dos sistemas de informação em operação, no atual estágio de informatização de processos de atendimento, causam um impacto muito grande para usuários internos e externos, colocando em risco o funcionamento da própria instituição e, conseqüentemente, a prestação dos seus serviços perante a sociedade, comprometendo assim a sua missão institucional.
4.5. Resulta-se, ainda, que a SUDAM possui o público da região norte e parte do nordeste, e, que, conseqüentemente, é um público muito grande e heterogêneo com cobertura de uma área bastante extensa. Tal cobertura só é possível com o uso de tecnologia da informação e comunicação, que possibilitam processar dados e informações em larga escala, além de permitir a manipulação e a produção de informações estratégicas para as políticas públicas desenvolvidas por esta autarquia.
4.6. No intuito de apoiar a insuficiência do quadro de servidores com conhecimentos técnicos especializados em desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, a Administração optou por gerenciamento e sustentação de serviços de infraestrutura de TIC e segurança da informação, e visando atender ao Decreto nº 205 de 25 de fevereiro de 1967, artigo 10, em seu § 7º, que preconiza:
"para melhor distribuição de sua tarefa de planejamento, coordenação, supervisão e controle e o apoio ao crescimento desenvolvido de muitos administrativos, a Administração procederá ao gerenciamento de atividades relativas de tarefas executivas, necessárias, sempre que possível à execução dessas, mediante contrato, desde que exista, na área, a infraestrutura pessoal, material e capacidade de desempenho e execução de serviços"; (Grifo nosso)
5. Motivação
5.1. A SUDAM atualmente possui um contrato do software de software de número 046/2016. Esta contratação teve como objeto a sustentação exclusiva de serviços de desenvolvimento, manutenção e monitoramento de sistemas de informação para as áreas fiscalizadas, o qual baseou-se na época nas ideias e práticas do movimento "ágil", mediante ordem de serviço dimensionadas em Horas de Serviço Técnico - HST e cujo término ocorreu em novembro/2021, visto que já há algumas parâmetros de desempenho.
5.2. E, em razão de que a SUDAM necessita não apenas de desenvolvimento e manutenção de software, mas também de gerenciamento e sustentação de serviços de infraestrutura de TIC e segurança da informação - visto último não abarcado em um contrato de fábrica de software, além de não ter o processo de desenvolvimento e manutenção de software como atividade finalística ou ter demandas, ainda que frequentes e constantes, em pequenas escalas, comparado a entidades e órgãos maiores, uma contratação de mão de obra especializada nos serviços necessários se faz mais adequada do que uma contratação unicamente de fábrica de software. Esta CTI, como unidade técnica da SUDAM, visando dar continuidade no atendimento às unidades fiscalizadas, de acordo com o novo desenvolvimento, parte para a contratação de uma empresa para fornecimento de mão de obra especializada na área de TIC para realização dos serviços, pois com esta são certamente obtidos ganhos em produtividade e padronização tecnológica atrelada à infraestrutura de TIC, otimizando investimentos, facilitando a integração entre serviços e informações, melhorando a qualidade em geral do atendimento ao cidadão e ao servidor público.
5.3. Importante destacar que a SUDAM necessite dos serviços de sustentação de infraestrutura de TIC e segurança da informação, os quais são o suporte imprescindível ao funcionamento das operações de gerenciamento, monitoramento, controle, e suporte aos servidores, rotagens, componentes de rede, aplicações, bancos de dados, serviços de segurança da informação e demais instalações da infraestrutura de TIC, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais.
5.4. Resulta-se ainda que a relação de todos os serviços demandados para a unidade técnica desta autarquia não é bem respondida aos atendimentos de incidentes, mudanças e ordem de trabalho dos grupos de sustentação e monitoramento da infraestrutura, pois também existem demandas de apoio à gestão tecnológica, de projetos de tecnologia da informação, ou seja no âmbito dos processos e procedimentos de transição e operação dos serviços de TIC, bem como no apoio na elaboração, na documentação, na melhoria contínua, e na conformidade com os atos práticos de gestão de projetos, gerenciamento de serviços e governança de TIC, além do controle de qualidade, dentre outros.
5.5. É importante destacar que o gerenciamento de serviços e operações de TIC aqui relatado não se confunde com a gestão e governança de TIC, estas sob responsabilidades exclusivas dos servidores do CT/USUDAM, o qual baseou-se na época nas ideias e práticas do movimento "ágil", mediante ordem de serviço dimensionadas em Horas de Serviço Técnico - HST e cujo término ocorreu em novembro/2021, visto que já há algumas parâmetros de desempenho.
5.6. Ademais, o volume de demanda para os próximos anos poderá sofrer variações devido à evolução tecnológica do parque que atualmente encontra-se em processo de modernização, o que exigirá diversas atualizações de software, instalação de novas soluções de TIC dentre outras que visam alinhar suas atividades tecnológicas, além - obviamente, da necessidade cada vez maior das soluções de TIC, portanto ser necessário.
5.7. No momento atual esta CTI dispõe de apenas 1 (um) servidor que cobre integralmente todas as demandas relacionadas à área de infraestrutura e segurança da informação, sendo que a mesma necessita diversas vezes de manutenção corretiva e preventiva em qualquer ocasião, não importando o horário (weekend, feriados, etc.), já que os problemas de ordem técnica geralmente causam impacto no funcionamento de todos os sistemas em uso na SUDAM, sendo fundamental, assim, o apoio técnico de mão de obra especializada. Além disso, há outros servidores que trabalham na diversas subáreas de infraestrutura tecnológica, suporte ao usuário e segurança, sendo que dois deles já recebem abono permanência, o seja, podem se aposentar a qualquer momento.
5.8. Também é fundamental salientar, que caso seja efetuada a contratação de uma empresa com especialistas da área devidamente qualificados, o controle da qualidade e eficiência dos produtos desenvolvidos e/ou dos serviços executados, seja exercido pelos especialistas do CT/USUDAM, com base nas melhores práticas, certificadas pelo mercado, para qualidade de produtos e serviços de infraestrutura e segurança da informação.
5.9. Portanto, em virtude dessas evoluções e melhorias que devem ocorrer no ambiente, espera-se que os serviços previstos nesta contratação sejam executados por profissionais qualificados capazes de realizar atividades de natureza computacional, incluindo aquelas que, sendo críticas e de risco, necessitem ser executadas fora do horário de expediente desta Autarquia, entendendo que a realização dessa corrente trará melhoria na Governança de TIC da SUDAM e estará a abertura de novos profissionais na área de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação e segurança da informação, ocasionando a redução de custos desta autarquia.

- 6. Justificativa dos Elementos da Proposta
6.1. Atualizado o Edital Técnico Preliminar do documento SEI 03733118, em razão da alteração de Parâmetros de Referência e inclusão dos Níveis Mínimos de Serviço, orientando para a composição de modelos de remuneração baseados em pontos de serviço e a seleção baseada em Nível Mínimo de Serviço - NMS, sendo que tal remuneração será realizada por posto de trabalho com um valor salarial mínimo aplicado no mercado, reduzido assim o turnover de profissionais e permitindo a seleção dos profissionais mais qualificados, devendo estar vinculados ao pagamento a resultados ou ao atendimento dos níveis mínimos de serviço, ofertando a possibilidade de custos em caso de descumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) é totalmente válido e mais aconselhável para SUDAM, além de que este modelo também será utilizado para a remuneração dos serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de infraestrutura de TIC e segurança da informação.
6.2. Levantamento de Mercado
6.2.1. A CTI fez uma análise acerca das soluções disponíveis no mercado e obteve os seguintes dados:



- 11.2. Prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua assinatura.
- 11.3. O custo anual mensal para a manutenção da Conter Tecnológica e do SCS (SIS) deverá ser valor fixo. Daar parte da planilha de formação de preço em razão de que o Banco do Brasil S/A passou a cobrar esta manutenção, conforme processo 59004.010805/2021-38, documentos, SEI (0364660) e (0372025).
- 11.4. O Escopo IV desta Termo de Referência (Modelo de Planilha de Formação de Preço) deverá obrigatoriamente incluir no corpo da Proposta Comercial enviada pelo licitante.

## DOS BENEFÍCIOS ESPERADOS

12. **Resultados e Benefícios a Serem Alcancados:**
- 12.1. Com a contratação pretende-se ampliar a capacidade de planejamento de sistemas corporativos e, dessa forma, atender maior demanda da SUDAM por soluções de TI, temporariamente, auxiliando assim na intensificação do uso de TI como instrumento de inovação, de transformação dos processos produtivos e de incremento da produtividade, colaborando ainda com a transparência governamental e a prestação de serviços digitais;
- 12.2. Permitir que os servidores possam dedicar mais o seu tempo para o planejamento, desenvolvimento e controle, em consonância com o Decreto nº 2002/07, Art. 10;
- 12.3. Automatizar diversas atividades burocráticas e administrativas da SUDAM;
- 12.4. Disponibilizar bases de dados confiáveis para suporte à tomada de decisão e acompanhamento de atividades;
- 12.5. Manter contratos efetivos para equipe da SUDAM de todo o ciclo de desenvolvimento de soluções;
- 12.6. Diminuir incidência de problemas e defeitos no ambiente de produção;
- 12.7. Promover plena interoperabilidade das soluções da SUDAM com os demais sistemas da Administração Pública;
- 12.8. Aumentar o grau de maturidade técnica da equipe da Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação - CTI com a absorção de novas práticas de desenvolvimento de sistemas, infraestrutura tecnológica e segurança da informação;
- 12.9. Adequar o parque de sistemas às políticas públicas que envolvem esta atividade;
- 12.10. Aprimorar o atendimento ao cidadão, trazendo, sempre que possível, maior interação isodâmica com o mesmo;
- 12.11. Promover maior eficiência no desenvolvimento de soluções;
- 12.12. Contribuir com maior eficiência no atendimento das demandas de customização e manutenção de sistemas;
- 12.13. Promover maior produtividade no processo de customização e manutenção de sistemas, melhorando o desempenho e reduzindo custos em relação a outras formas de trabalho;
- 12.14. Padronizar o ambiente de software;
- 12.15. Fomentar a aplicação na tomada de decisões a inteligência;
- 12.16. Evoluir os sistemas e criar novas ferramentas para apoiar as atividades da SUDAM;
- 12.17. Modernizar os sistemas das atividades meio e fim da SUDAM;
- 12.18. Promover manutenção, ajuste e melhoria dos sistemas atuais;
- 12.19. Maior produtividade, reduzindo os prazos no cumprimento das metas estabelecidas.

## DOS PAPEIS E RESPONSABILIDADES

### 13. Papéis e Responsabilidades

- 13.1. Equipe em Caso de Projetos de Desenvolvimento: Composta pelo Product Owner, Scrum Master e Equipe de Execução de Desenvolvimento da Contratada.
- 13.1.1. Product Owner (PO): o papel de Product Owner (PO) será exercido, em regra, pelo Responsável Requisitante.
- 13.1.2. Scrum Master: o papel de Scrum Master será exercido pelo Responsável Técnico.
- 13.3. Equipe em Caso de Projetos de Infraestrutura e de Serviços Técnicos de Infraestrutura: Composta pelo Coordenador de Infraestrutura e pela Equipe de Execução de Infraestrutura da Contratada.
- 13.3.1. Coordenador de Infraestrutura: Este papel será exercido pelo Coordenador da Divisão de Infraestrutura da CTI/SUDAM.
- 13.3.1.1. Equipe de Execução de Desenvolvimento
- 13.3.1.1.1. A equipe de execução de Desenvolvimento, formada por profissionais da CONTRATADA, será responsável por executar as tarefas do backlog das demandas de desenvolvimento e manutenção, respeitando a priorização definida pelo PO ou pela Equipe de Execução.
- 13.3.1.1.2. A distribuição de tarefas prioritárias do backlog da equipe entre os seus membros e a responsabilização de cada membro da própria Equipe de Execução de Desenvolvimento.
- 13.3.1.1.3. Os postos de trabalho da contratada exercerão papel de Equipe de Execução de Desenvolvimento.
- 13.3.1.1.4. Equipe de Execução de Desenvolvimento deve entrar em contato com o Responsável Técnico ou Requisitante, conforme a necessidade, sempre que houver dúvidas acerca de tarefas a serem executadas ou quando for necessário obter feedback sobre a solução construída.
- 13.3.1.1.5. Durante a execução dos serviços, a Equipe de Execução de Desenvolvimento deverá transferir continuamente conhecimento acerca da solução em construção para a equipe da contratada.
- 13.3.1.1.6. As comunicações de ocorrências devem ser registradas no sistema de controle das demandas e atividades definido pelo contratante. E deve a contratada comunicar todas as ocorrências relevantes para o acompanhamento dos serviços e para a aferição dos indicadores para cálculo do NMS.
- 13.3.1.1.7. As comunicações registradas de forma interseparada não serão consideradas como justificativas durante o acompanhamento dos serviços e a aferição dos indicadores.
- 13.3.2. Equipe de Execução de Infraestrutura
- 13.3.2.1. A Equipe de Execução de Infraestrutura, formada por profissionais da CONTRATADA, será responsável por executar as tarefas inerentes a de projetos e atendimento de Serviços Técnicos de Infraestrutura das demandas de infraestrutura, respeitando a priorização definida pelo Coordenador de Infraestrutura ou pela Equipe de Execução de Infraestrutura
- 13.3.3. Backlog da Equipe
- 13.3.3.1. O backlog dos pedidos decorrentes das demandas de desenvolvimento e manutenção serão organizadas para as equipes de execução e decompostas em Estórias de Usuários, podendo ser subdivididas em tarefas, se necessário.
- 13.3.3.2. Assim, os requisitos do software, as Estórias de Usuários e as tarefas compõem o backlog da equipe.
- 13.3.3.3. Também são incluídas no backlog da equipe eventuais manutenções urgentes que venham a ser necessárias.
- 13.3.4. Sprint:
- 13.3.4.1. As sprints terão duração entre 1 a 4 semanas, de acordo com a característica dos itens de backlog a serem trabalhados.
- 13.3.4.2. Em uma sprint podem haver itens de backlog de distintos POs.
- 13.3.4.3. A duração das reuniões de planejamento, revisão e retrospectiva das sprints serão definidas pelos Responsáveis Técnicos e Requisitantes. Estas definições poderão ser alteradas posteriormente, a critério da SUDAM, mediante comunicação prévia à equipe de execução da contratada.
- 13.3.4.4. O critério para aceitar cada tarefa como "pronta" será definido através dos critérios de aceitação de cada tarefa.
- 13.3.4.5. O escopo a ser entregue da sprint não poderá ser alterado, salvo excepcionalidades para atender manutenções urgentes, em acordo com a Equipe de Execução de Desenvolvimento da Contratada.
- 13.3.5. Serviços Técnicos de Infraestrutura e segurança (STE)
- 13.3.5.1. Os Serviços Técnicos de Infraestrutura são originados de "chamados técnicos" abertos através do GLPI, e a ferramenta que gerencia os serviços de tecnologia da informação da SUDAM.
- 13.3.5.2. Todos os Serviços Técnicos de Infraestrutura encontram-se catalogados no Catálogo de Serviços de Infraestrutura e Segurança de TIC (vide Encarte VI), o qual é uma informação documentada sobre os serviços que a SUDAM fornece aos seus usuários, incluindo tempo de execução do serviços, critérios de priorização, nível de criticidade, etc.
- 13.3.5.3. Ficará a critério do Coordenador de Infraestrutura a marcação de reuniões de planejamento, revisão e retrospectiva dos serviços técnicos de infraestrutura e eventuais projetos. Estas definições poderão ser alteradas posteriormente, a critério da SUDAM, mediante comunicação prévia à equipe de execução de infraestrutura da contratada.
14. Entrega e Homologação Contínuas
- 14.1. Seguindo a prática de entrega contínua (continuous delivery), entregas atenuadas e incrementos serão constantemente entregues para homologação da contratante.
- 14.2. As entregas ou incrementos de serviços de desenvolvimento aceitos comporão o verso homologado, enquanto os incrementos rejeitados serão movidos para as sprints seguintes afetando os respectivos indicadores do NMS;
- 14.3. O critério acima também se aplica aos serviços técnicos de infraestrutura, no que couber.

## DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 15. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### 15.1. Requisitos de Negócio

- 15.1.1. Para fins de adequação atendimento dos conceitos utilizados neste Termo de Referência, "desenvolvimento" representa a aplicação das etapas da engenharia de software em projetos de novos sistemas. "Manutenção" representa a aplicação das etapas da engenharia de software em projetos de sistemas existentes envolvendo correções e melhorias. "Serviço de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Segurança" diz respeito a demandas de redes - cabeadas ou não, hardware, software, sites de segurança, entre outros.

#### 15.2. Requisitos Metodológicos

- 15.2.1. O processo que será utilizado no âmbito deste contrato é baseado no Scrum, Kanban, RIT e Cobit.
- 15.2.2. Considerando que estes modelos e práticas são de amplo conhecimento e se encontram descritos em vasta literatura, tratamos neste documento das particularidades do processo adotado pela SUDAM.

#### 15.3. Requisitos de Capacidade

- 15.3.1. Os requisitos de capacitação profissional estão descritos no Encarte I - Qualificação Técnica por Perfil e Nível Profissional.

#### 15.4. Requisitos Legais

- 15.4.1. Lei nº 8.666 de 21/06/1993: Regulamento de art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- 15.4.2. Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito do União, Estado, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 15.4.3. Decreto nº 7.724/2010: Regulamenta o art. 1º, inciso II, da Lei nº 8.666 de 21/06/1993, alterando a estrutura da administração pública federal, direta ou indireta, pelas funções públicas exercidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- 15.4.4. Decreto nº 7.845 de 14/11/2010: Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificados em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Nível de Segurança e Credenciamento.
- 15.4.5. Instrução Normativa MP nº 05/2017: Dispõe sobre os regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e funcional.
- 15.4.6. Instrução Normativa de 01/04/2015: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação - TIC pelo órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- 15.4.7. Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 15.4.8. Instrução Normativa nº 71/2020: Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de processo de grupo para a contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública Federal direta, autárquica e funcional;
- 15.4.9. Portaria SUDAM nº 4.432, de 15/06/2021: Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

#### 15.5. Requisitos de Garantia e Manutenção

- 15.5.1. O prazo de garantia dos serviços entregues acontecerá quando durar o presente contrato, se estendendo por até 90 (noventa) dias após o encerramento do mesmo.
- 15.6. Requisitos Temporais
- 15.6.1. A execução dos serviços será iniciada em até 15 (quinze) dias úteis após a ordem de serviço que iniciará o contrato, com a reunião inicial entre a SUDAM e a empresa vencedora da licitação e a apresentação do preposto.

#### 15.7. Requisitos de Sigilo

- 15.7.1. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante legal, assinará Termo de Confidencialidade, conforme modelo constante do Encarte VII - Termo de Confidencialidade e Encarte VIII - Termo de Manutenção de Sigilo Individual - c/origem; pois não existe esse encarte ainda, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação. O termo visa assegurar que a CONTRATADA não divulgue informações sigilosas ou confidenciais.

- 15.7.1.1. Sobre todo e qualquer assunto de interesse da SUDAM ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido;

- 15.7.1.2. Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, software, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato;

- 15.7.1.3. Sobre a política de segurança adotada pela SUDAM e as configurações de hardware e de software decorrentes;

- 15.7.1.4. Sobre o processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;

- 15.7.1.5. Sobre o processo de implementação, no ambiente da SUDAM, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

- 15.7.2. A CONTRATADA não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempresários etc., sem a anuência expressa da SUDAM.

- 15.7.3. A contratada deverá ainda:

- 15.7.3.1. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos, conforme as boas práticas;

- 15.7.3.2. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela SUDAM, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

- 15.7.3.3. Todos os empregados da CONTRATADA, diretamente envolvidos na contratação, deverão assinar Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na SUDAM. O modelo do referido documento encontra-se no Encarte IX - Termo de Ciência.

- 15.7.3.4. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da SUDAM, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;

- 15.7.3.5. Observância às diretrizes estabelecidas pela Política de Segurança da Informação e Comunicações da SUDAM, PISC, e demais normas sobre o assunto.

#### 15.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 15.8.1. A contratada, no que couber, deverá atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, SUDAM/ME, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

- 15.8.2. Os serviços prestados pela contratada, no que couber, deverão poupar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo Governo.

- 15.8.3. A contratada deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a salar-las na época própria, vez que seus profissionais a preposos não manterão qualquer vínculo empregatício com o contratante.

#### 15.9. Requisitos de Adequação Tecnológica

- 15.9.1. Os profissionais de contrato deverão atuar no ambiente tecnológico da SUDAM, incluindo eventuais mudanças para outros fornecedores, tecnologias ou versões que vierem a ser adotadas pela SUDAM durante a vigência do contrato, sem ônus para o contratante.

- 15.9.2. Atualmente, o ambiente tecnológico da SUDAM é formado por:

- 15.9.2.1. Vide ENCARTES II - Práticas Tecnológicas, desta TR;

#### 15.10. Requisitos de Projeto e de Implementação

- 15.10.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão encontrar aderência com os Padrões Tecnológicos descritos no Encarte II - Padrões Tecnológicos.

#### 15.11. Requisitos de Implantação

- 15.11.1. A SUDAM providenciará espaço físico, mobiliário, computadores, licenciamento de software básico, ferramentas de trabalho, suporte ao usuário e telefonia para os profissionais da empresa contratada.

#### 15.12. Requisitos de Formação da Equipe e de Experiência Profissional

- 15.12.1. Os requisitos de experiência profissional estão descritos no Encarte I - Qualificação Técnica por Perfil e Nível Profissional.

- 15.12.2. Obrigação prévia de qualificação técnica para perfil profissional (DPC)

- 15.12.3. Cada funcionário indicado pela CONTRATADA deverá entregar o currículo profissional atualizado e poderá passar por uma diligência prévia de capacidade técnica (DPC). A DPC visa garantir que o funcionário indicado pela CONTRATADA possui a qualificação técnica e a experiência para o desempenho das atividades contratuais previstas.

- 15.12.4. O resultado da DPC será "satisfatório" ou "insatisfatório". Apenas os funcionários que obtiverem grau "satisfatório" serão considerados aptos a serem alocados em contrato.

- 15.12.5. A comprovação da experiência profissional será realizada por meio de:

- a) Resposta enviada por instituição pública ou privada;

- b) Entrevista com equipe técnica do CONTRATANTE ou aplicação de teste de conhecimento.

- 15.12.6. A comprovação da experiência profissional realizada não elimina o período subseqüente do profissional posteriormente, e qualquer tempo, no caso de desligamento involuntário ou comportamento inadequado na execução dos serviços.

- 15.12.7. A SUDAM se reserva o direito de rejeitar qualquer currículo apresentado para verificar se as competências mínimos solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Nesta forma, quando rejeitada, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados no contrato, assinados pelo profissional, bem como as devidas certificações.

- 15.12.8. A SUDAM possui um ambiente computacional heterogêneo e, não raramente, precisa atender com celeridade a necessidades urgentes das áreas de negócio. Portanto, a CONTRATADA precisa dispor de uma equipe técnica experiente e competente, detentora dos requisitos elencados neste documento.

## DAS RESPONSABILIDADES

### 16. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

#### 16.1. Responsabilidades do CONTRATANTE:

- 16.1.1. Nomear Gestor e Fiscal Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 16.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
- 16.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme hipóteses realizadas.
- 16.1.4. Aplicar a contratação direta e sanções administrativas regulamentares a contratos atuais.
- 16.1.5. Liquidar o contrato e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos estabelecidos em contrato.
- 16.1.6. Comunicar a contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do solução de TIC.
- 16.1.7. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 16.1.8. Notificar a contratada, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, ficando prazo para a sua correção.
- 16.1.9. Notificar a contratada, formalmente, quando dos defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em serviço, que venha a ser considerado prejudicial ou incoerente para a SUDAM.
- 16.1.10. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6.6 do Anexo XI do NMS/NMOP nº 5/2017.
- 16.1.11. Permitir aos prestadores de serviços, desde que identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, o acesso às instalações da SUDAM para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- 16.1.12. Não praticar atos de ingerência na administração da contratada, tais como:
- 16.1.12.1. Exterir o poder de mando sobre os empregados da contratada;
- 16.1.12.2. Ordenar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa contratada;
- 16.1.12.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto de contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
- 16.1.12.4. Considerar os trabalhadores da contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de férias e passagens.
- 16.1.12.5. Cada pagamento à contratada, o contratante deverá consultar o SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação e contratando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, devendo se providenciar a sua adimplência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 16.1.14.1. Fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FCTE, especialmente:
- 16.1.14.1.1. A ocorrência de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como os auslhos previstos em lei, quando devidos;
- 16.1.14.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FCTE dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de evitar qualquer irregularidade;
- 16.1.14.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.
- 16.1.15. Analisar os termos de rescisão dos contratados de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços, no prazo de 30 (trinta) dias, promulgados por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato.
- 16.2. Direitos e responsabilidades da CONTRATADA:
- 16.2.1. Indicar formalmente o preposto apto a representá-la junto ao contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 16.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratado.
- 16.2.3. 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.
- 16.2.4. Reparar quaisquer danos materiais ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da execução ou do acompanhamento da execução dos serviços pelo contratante.
- 16.2.5. Reparar, corrigir, renovar ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato ou pelo gestor, os serviços efetuados em que se verificarem defeitos, defeitos ou incorreções resultantes da execução.
- 16.2.6. Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração.
- 16.2.7. Responsabilizar-se pelos vícios, danos decorrentes da execução do objeto e da inatividade no prazo de serviço, de acordo com os artigos 14 e 17 e 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigido no edital, ou dos pagamentos devidos à contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 16.2.8. Voltar 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 contratado, no termo do artigo 7º do Decreto nº 7.201, de 2010.





GRAU		CONSPONDÊNCIA
1		0,2% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
2		0,4% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
3		0,8% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
4		1,6% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
5		3,2% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.

TABELA 2

ITEM	INFRAÇÃO		GRAU
DESCR	DESCR		
1		Nenhum situação que vise a possibilidade de rescisão desta Part. todos os aspectos de consequência legal, por ocorrência.	05
2		Suspende o interessado, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados por dia e por unidade de atendimento.	04
3		Mantém funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por funcionário e por dia.	03
4		Recusar e executar serviços determinando sua fiscalização, por serviço e por dia.	02
5		Retirar funcionários ou empregados de serviço durante o expediente, sem a anulação prévia do CONTRATANTE, por funcionário e por dia.	03
6		Descumprimento de níveis mínimos de serviço no âmbito da mesma Ordem de Serviço que tenham assegurado desconto total de 15% (quinze por cento) do valor de faturamento de 05 em dias faturamentos consecutivos, ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos, ou por dois faturamentos em seis faturamentos consecutivos, ou por dois faturamentos em seis faturamentos consecutivos, por ocorrência.	04
7		Não atender de modo de médio indicador de qualidade, em três faturamentos consecutivos, ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos, ou por dois faturamentos em seis faturamentos consecutivos, por ocorrência.	04
8		Tentativa de burlar de mecanismos de aferição dos níveis de serviço previstos neste Edital, por ocorrência.	05
9		Não apresentação de profissionais com perfil requisitado no tempo estipulado, por funcionário e por dia.	03
10		Apresentação de profissionais que não atendam aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 (três) meses consecutivos ou por 6 (seis) meses alternados no período de 8 (oito) meses no âmbito do contrato, por funcionário.	04
11			04
12		Registrar e controlar, diariamente, a produtividade e a produtividade de seu pessoal, por funcionário e por dia.	02
13		Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	02
14		Substituir empregado que se ausente de modo involuntário ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	03
15		Cumprir qualquer dos itens de EOI e em Anexos não previstos nesta Tabela de Médias, após remissão formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	01
16		Comparar, após primeira chamada, no mundo inicial e nem apresentar justificativa escrita para Administração, por ocorrência.	05
17		Fornecer todos os dados, verbas fixas dos produtos, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional, por ocorrência.	05
18		Retardar, sem qualquer justificativa ou produto ou serviço demandado pela Ordem de Serviço e especificação junto à equipe técnica ou responsável, por ocorrência.	05

- 21.2.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, II e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a empresa ou profissional que:
  - 21.2.3.1. Tentam sofrer condenação definitiva por prática, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - 21.2.3.2. Tentam praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
  - 21.2.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 21.2.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observado se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 21.2.5. As multas devida e/ou prejuízos causados ao contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 21.2.5.1. Caso o contratante determine, a multa devida será recolhida prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 21.2.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pelo condão do infrator, a União ou Entidade poderá cobrar o valor em vencimento judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 21.2.7. 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, observando o princípio da proporcionalidade.
- 21.2.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidades, se houver indicação de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 14 de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópia do processo administrativo necessário 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.
- 21.2.9. A aplicação e o julgamento das sanções administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 14 de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 21.2.10. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para aplicação da sanção de danos e prejuízos Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem participação de agente público.
- 21.2.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAR.
- 21.3. **Do Pagamento:**
  - 21.3.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório o definitivo do serviço, nos seguintes termos:
    - 21.3.1.1. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o adempimento da parcela (prestação do serviço mensal), a contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações contratuais, inclusive as previdenciárias, fiscais e trabalhistas previstas na IN SEGES/MPDG Nº 05/2017;
    - 21.3.1.2. A contratada realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os anexados, retóques e revidos/Trat. que se fizerem necessários.
    - 21.3.1.3. Para efeito de recebimento provisório:
      - I - Ao final de cada período mensal, o Fiscal Técnico deverá apurar o resultado das avaliações de execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.
      - II - A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto de que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização indicar, caso necessário, redimensionamento de pagamento conforme o cálculo do indicador de resultado da contratada.
      - III - O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão das demandas registradas no sistema de controle das demandas e atividades.
      - IV - De acordo com o Edital, ao final de cada período de faturamento mensal, o Fiscal Administrativo deverá verificar os dados previstos no Anexo VIII da IN SEGES/MPDG Nº 05/2017, que foram anexados à presente contratação, emitindo relatório que será encaminhado ao Gestor do Contrato;
      - V - No prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento dos documentos da contratada, o Fiscal Técnico deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com seus atribuições e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato;
      - VI - No mesmo prazo, o Fiscal Administrativo deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato;
      - VII - Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com o atarefado relatório circunstanciado em, no máximo mais de um a ser feito, com o entrega do último;
      - VIII - No hipótese de a verificação a ser referir o início anterior não ser precedida temporariamente, registrar-se-á como realizado, consumando-se o recebimento provisório no dia de pagamento do prazo.
    - 21.3.1.4. Para efeito de recebimento definitivo:
      - I - No prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento provisório, o Fiscal Receitista e o Fiscal Técnico deverão providenciar o recebimento definitivo, ato que concreto o ato de execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
        - a) Realizar análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada durante a fase de fiscalização, e caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções;
        - b) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas, encaminhando ao gestor do contrato;
      - II - No prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento definitivo, o Gestor do Contrato comunicará a contratada para que emita a Nota Fiscal/Fatura, com o valor dimensionado pela fiscalização;
      - III - O contratante deverá realizar o aceite da Nota Fiscal/Fatura no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento;
      - IV - A contratada poderá remeter a Nota Fiscal/Fatura por meio eletrônico aos endereços de e-mail da equipe de gestão do contrato e, também, ao endereço: ctf@sudam.gov.br;
  - 21.3.2. O pagamento será efetuado pela contratada a prazo de 30 (trinta) dias corridos a partir do aceite da Nota Fiscal/Fatura;
  - 21.3.3. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "cancela" pelo servidor competente, devidamente acompanhado das comprovantes mencionadas no Item 0 do Anexo II da IN SEGES/MPDG Nº 05/2017.
  - 21.3.4. Nos casos de eventual atraso de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fixa convencionalmente que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adempimento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
 
$$DM = 1 + N \times VR, \text{ sendo:}$$

$$N = \text{Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;}$$

$$VR = \text{valor da parcela a ser paga.}$$

$$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438, \text{ assim apurado:}$$

$$I = \frac{(1 + IOJ)}{1 + IOJ}$$

$$I = \frac{(1 + 1,60) / 365}{1 + 0,00016438}$$

$$IX = \text{Porcentual da taxa anual} = 6\%$$

- 21.3.5. **Apuração para fins de Pagamento**

Para caso de OS aberta será realizado mensalmente a apuração dos resultados obtidos, para fins de pagamento de acordo com os seguintes parâmetros:

$\text{Valor Final Para Pagamento} = \text{Valor Total das OS de Desenvolvimento} + \text{Valor Total das OS de Infraestrutura}$	$\text{Valor Final Para Pagamento} = \text{VTD}_1 + \text{VTD}_2$
--	---

- Onde:
  - Valor Total das OS de Desenvolvimento (VTD<sub>1</sub>) = Valor parcial da OS<sub>part</sub> x (1- fator de redução referente à IDM)
  - Valor Total das OS de Infraestrutura (VTD<sub>2</sub>) = Valor parcial da OS<sub>part</sub> x (1- fator de redução referente à IDI)
  - Valor Parcial da OS<sub>part</sub> = TOTP do perfil de desenvolvimento X Valor Salarial do perfil de desenvolvimento;
  - Valor Parcial da OS<sub>part</sub> = TOTP do perfil de infraestrutura X Valor Salarial do perfil de infraestrutura;
- TOTP do perfil de desenvolvimento = ocupação efetiva de cada posto de trabalho de desenvolvimento (em dias-profissional) x ocupação total prevista para o período (também em dias-profissional).
- TOTP do perfil de infraestrutura = ocupação efetiva de cada posto de trabalho de infraestrutura (em dias-profissional) x ocupação total prevista para o período (também em dias-profissional).
- 21.3.5.1. **Taxa Ocupação dos Postos de Trabalho (TOTP).**
  - I - A TOTP será calculada dividindo-se, individualmente, a ocupação efetiva de cada posto de trabalho (em dias-profissional) pela ocupação total prevista para o período (também em dias-profissional).
  - II - **Exemplo Para uma Equipe de Desenvolvimento:**
    - a) Abertura de uma OS de projeto com alocação de uma equipe de desenvolvimento composta por 2 profissionais, sendo: 1 Plano e 1 Junior, em um mês de 22 dias úteis.
      - Para este caso, a taxa de ocupação prevista é de 1722= 22 dias desenvolvedor(para analista pleno) e também 1722= 22 dias desenvolvedor(para analista junior) para esta OS.
    - b) Formação da equipe: Um Analista de Sistemas Pleno (Desenvolvimento) e 1 Analista de Sistemas Junior (Desenvolvimento).
    - c) Supondo que foram contabilizados 3 (três) faltas de um Analista Pleno de Desenvolvimento, e 2 (duas) faltas do Analista de Sistemas Junior. Totalizando 5 faltas assim distribuídas:
      - c.1- Analista de Sistemas Pleno de Desenvolvimento - 3 faltas, gerando a quantidade de dias de ocupação efetiva = 19 (22 - 3);
      - c.2- Analista de Sistemas Junior de Desenvolvimento - 2 faltas, gerando a quantidade de dias de ocupação efetiva = 20 (22 - 2).
    - d) Cálculo da ocupação prevista por nível:
      - d.1- Analista de Sistemas Pleno de Desenvolvimento - 22 dias por profissional: ocupação prevista = 22 dias X 1 Profissional = 22;
      - d.2- Analista de Sistemas Junior de Desenvolvimento - 22 dias por profissional: ocupação prevista = 22 dias X 1 Profissional = 22.
    - e) Cálculo do TOTP para este item ser:
      - e.1- Um Analista de Sistemas Pleno de Desenvolvimento = 19 (22 - 0,8618), sendo que o valor de 19 corresponde a soma das quantidades de dias de ocupação do analista pleno e o valor 22, corresponde a soma total das quantidades de dias de ocupação do analista pleno.
      - o TOTP será portanto igual a 0,86 para este perfil profissional;
      - e.2- Um Analista de Sistemas Junior de Desenvolvimento = 20 (22 - 0,909), sendo que o valor de 20, corresponde ao valor da quantidade de dias de ocupação do analista junior e o valor de 22, corresponde ao valor da quantidade de dias de ocupação do analista junior.
      - o TOTP será portanto igual a 0,91 para este perfil profissional;
  - III - **Exemplo Para uma Equipe de Infraestrutura:**
    - a) Abertura de uma OS de intervenção técnica de infraestrutura com alocação de uma equipe de infraestrutura composta por 1 profissional, sendo: 1 Plano, em um mês de 22 dias úteis.
      - Para este caso, a taxa de ocupação prevista é de 1722= 22 dias infraestrutura para esta OS.
    - b) Formação da equipe: Um Analista de Sistemas Pleno (Infraestrutura).
    - c) Supondo que foram contabilizadas 2 (duas) faltas de um Analista Pleno de Infraestrutura.
      - c.1- Analista de Sistemas Pleno de Infraestrutura - 2 faltas, gerando a quantidade de dias de ocupação efetiva = 20 (22 - 2);
    - d) Cálculo da ocupação prevista por nível:
      - d.1- Analista de Sistemas Pleno de Infraestrutura - 22 dias por profissional: ocupação prevista = 22 dias X 1 Profissional = 22;
    - e) Cálculo do TOTP para este item ser:
      - e.1- Um Analista de Sistemas Pleno de Infraestrutura = 20 (22 - 0,909), sendo que o valor de 20 corresponde a soma das quantidades de dias de ocupação do analista pleno de infraestrutura e o valor 22, corresponde a soma total das quantidades de dias de ocupação do analista pleno de infraestrutura.
      - o TOTP será portanto igual a 0,91 para este perfil profissional;
- 21.3.5.2. **Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (IDM)**
  - I - A avaliação dar-se-á com periodicidade mensal e levará em consideração os sprints finalizados durante o período de avaliação.
  - II - Este índice, denominado Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (IDM), será composto por 4 outros Índices: Índice de Produtividade (IP), Índice de Qualidade (IQ) e Índice Comportamental (IC), que terão pesos diferenciados de acordo com ordem de importância:
 

Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (IDM)	Peso
Índice de Produtividade (IP)	0,30
Índice de Qualidade (IQ)	0,40
Índice Comportamental (IC)	0,30
  - III - O IDM será avaliado pelo Responsável Técnico com o apoio do Responsável Requisitante da seguinte forma: levantamento das informações relativas às entregas dos sprints, para os índices IP e IQ e questionário comportamental para o cálculo do índice IC, e, assim, avaliar a equipe técnica da contratada e suas entregas.
    - IV - O IDM final para pagamento será a média aritmética dos IDM dos sprints realizados no período de apuração.
    - V - Os parâmetros estabelecidos para o cálculo do IDM encontram-se no ENCARTE II - Níveis Mínimos de Serviço.
- 21.3.5.3. **Vinculação da Remuneração ao IDM (Conforme ENCARTE III - Níveis Mínimos de Serviço)**
  - I - A remuneração da contratada vincular-se-á ao IDM da seguinte forma:
    - IDM = 0,90 é a média a ser alcançada pela contratada para a qual não incide desconto no pagamento;
    - 0,75 < IDM < 0,90 é a faixa de redimensionamento no pagamento no ordem de 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo de 0,90, limitado ao máximo de 15% do valor mensal do serviço;
    - IDM = 0,75 aplica-se o desconto máximo de 15%.
    - II - A ultrapassagem do limite máximo de 15% para redução do valor mensal previsto no inciso acima citado ensejará a aplicação cumulativa de sanção administrativa prevista.
    - III - As demais infrações pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviço estão elencadas no Item Sanções Administrativas do Termo de Referência.
- 21.3.5.4. **Índice de Desempenho de Serviços de Infraestrutura (DSI)**
  - I - A avaliação dar-se-á com periodicidade mensal e levará em consideração as OS Truque de Disponibilidade dos Serviços de Serviço de Infraestrutura finalizadas durante o período de avaliação.
  - II - Este índice, denominado Índice de Desempenho de Serviços de Infraestrutura (DSI), será composto por 10 outros índices: Índice de Produtividade (IP), Índice de Qualidade (IQ) e Índice Comportamental (IC), que terão pesos diferenciados de acordo com ordem de importância:
 

Índice de Desempenho de Serviços de Infraestrutura (DSI)	Peso
Índice de Disponibilidade dos Serviços (DS)	0,30
Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (ISP)	
Índice de Requisições Solucionadas no Prazo (RSP)	
Índice de Chamados Iniciados no Prazo (CIP)	
Índice Comportamental (IC)	0,30
  - III - IDI será avaliado pelo Responsável Técnico com o apoio do Responsável Requisitante da seguinte forma: levantamento das informações relativas às entregas das OS's para os índices DS, ISP, RSP, CIP e IC e questionário comportamental para o cálculo do índice IC, e, assim, avaliar a equipe técnica da contratada e suas entregas.
    - IV - O IDM final para pagamento será a média aritmética dos IDM de cada OS realizada no período de avaliação.
    - V - Os parâmetros estabelecidos para o cálculo do IDI encontram-se no ENCARTE III - Níveis Mínimos de Serviço.
- 21.3.5.5. **Vinculação da Remuneração ao IDI (Conforme ENCARTE III - Níveis Mínimos de Serviço)**
  - I - A remuneração da contratada vincular-se-á ao IDI da seguinte forma:
    - IDI = 0,90 é a média a ser alcançada pela contratada para a qual não incide desconto no pagamento;
    - 0,75 < IDI < 0,90 é a faixa de redimensionamento no pagamento no ordem de 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo de 0,90, limitado ao máximo de 15% do valor mensal do serviço;
    - IDI = 0,75 aplica-se o desconto máximo de 15%.

- II - A superação do limite máximo de 15% para redução do valor mensal previsto no inciso anterior será aplicada cumulativa de sanção administrativa prevista.
- III - As demais condições para o pagamento dos níveis mínimos de serviço serão estabelecidas no Item Sanções Administrativas do Termo de Referência.

21.3.5.6. Valor Final Para Pagamento em razão das OS's concluídas será obtido através da seguinte fórmula:

$$\text{Valor Final Para Pagamento} = \text{Valor Final da OS de Desenvolvimento} + \text{Valor Final da OS de Infraestrutura}$$

21.3.5.7. Forma de Cálculo

- a) **Cálculo do Pagamento Parcial (Desenvolvimento) em razão da Taxa de Ocupação dos Postos de Trabalho.**  
 a.1) Considerando, a título de exemplo, os valores dos postos de trabalho como:  
 I - Análise de Sistemas Pleno Desenvolvimento = R\$ 15.000,00;  
 II - Análise de Sistemas Junior Desenvolvimento = R\$ 10.000,00.  
 a.2) Consideramos, também que os TOP's tenham sido:  
 I - Análise de Sistemas Pleno Desenvolvimento = 0,8;  
 II - Análise de Sistemas Junior de Desenvolvimento = 0,21.  
 a.3) Assim o valor parcial da OS<sub>des</sub> de Desenvolvimento é:  
**Valor parcial da OS<sub>des</sub> = (15 x R\$ 15.000,00 x 0,8) + (10 x R\$ 10.000,00 x 0,21) = R\$ 22.000,00**
- b) **Cálculo do Pagamento Parcial (Infraestrutura) em razão da Taxa de Ocupação dos Postos de Trabalho.**  
 b.1) Considerando, a título de exemplo, os valores dos postos de trabalho como:  
 I - Análise de Sistemas Pleno Infraestrutura = R\$ 15.000,00;  
 b.2) Consideramos, também que os TOP's tenham sido:  
 I - Análise de Sistemas Pleno de Infraestrutura = 0,21;  
 b.3) Assim o valor parcial da OS<sub>des</sub> de Infraestrutura é:  
**Valor parcial da OS<sub>des</sub> = (15 x R\$ 15.000,00 x 0,21) = R\$ 4.500,00**
- c) Após o cálculo os **Valores Parciais das OS's, tanto de Desenvolvimento, como de Infraestrutura**, também serão avaliadas de cada OS, o Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (IDM) referentes ao **esprito (SPR)** que foram concluídas dentro das OS's executadas no período e o Índice de Desempenho das Serviços de Infraestrutura (DSI) referentes aos **serviços técnicos de infraestrutura (STI)** dentro das OS's que também foram concluídas e executadas no período. A apuração desses índices terá por finalidade estabelecer os fatores de redução que serão utilizados para descontos por não atingimento dos níveis mínimos de serviços.
- d) Para a apuração do IDM<sub>des</sub>:  
 d.1) Considerando que o mês de apuração foram realizadas 3 Sprites que tiveram os seguintes IDM's: IDM1 = 0,80; IDM2 = 0,88; IDM3 = 0,80 e IDM4 = 1.  
 d.2) Para fins de pagamento, o IDM<sub>des</sub> será a média dos IDM's das respectivas Spris, portanto: IDM<sub>des</sub> = (0,80 + 0,88 + 0,80 + 1) / 4 = 0,82. Ou seja, o desconto no pagamento da OS será de 1%, pelo valor da IDM atingido 0,87 e este valor encontra-se na faixa 0,75 e IDM < 0,90, cujo desconto é de 1%, ou seja, o valor do IDM<sub>des</sub> a ser utilizado como fator de redução será **0,81**.
- e) Assim, o cálculo do Valor Total da OS de Desenvolvimento (VTD<sub>des</sub>) será calculado da seguinte forma:  
 VTD<sub>des</sub> = Valor parcial da OS<sub>des</sub> x (1 - Fator de redução referente a IDM)
- f) Para a apuração do ID<sub>des</sub>:  
 f.1) Considerando que o mês de apuração foram realizadas 5 intervenções técnicas de infraestrutura que tiveram os seguintes IDI's: IDI1 = 0,80; IDI2 = 0,90; IDI3 = 0,80 e IDI4 = 1 e IDI5 = 0,86.  
 f.2) Para fins de pagamento, o ID<sub>des</sub> será a média dos IDI's das respectivas Spris, portanto: ID<sub>des</sub> = (0,80 + 0,90 + 0,88 + 0,80 + 1) / 5 = 0,87. Ou seja, o desconto no pagamento da OS será de 1%, pelo valor da ID atingido 0,87 e este valor encontra-se na faixa 0,75 e IDM < 0,90, cujo desconto é de 1%, ou seja, o valor do ID<sub>des</sub> a ser utilizado como fator de redução será **0,81**.
- g) Assim, o cálculo do Valor Total da OS de Infraestrutura (VTD<sub>inf</sub>) será calculado da seguinte forma:  
 VTD<sub>inf</sub> = Valor parcial da OS<sub>des</sub> x (1 - Fator de redução referente a ID)
- h) Assim, o cálculo do Valor Total da OS de Desenvolvimento + Valor Total da OS de Infraestrutura
- h.1) Valor Final Para Pagamento = R\$ 21.780,00 + R\$ 15.513,50  
 h.2) Valor Final Para Pagamento = R\$ 21.780,00 + R\$ 15.513,50  
 h.3) Valor Final Para Pagamento = R\$ 35.293,50

DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

22. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATACÃO

- 22.1. Considerando a instrução Normativa nº 73, de 6 de agosto de 2020, conforme art. 5º, transcribe abaixo:  
 "A pesquisa de preços para fins de formação de preço estimado em processo licitatório para a aquisição e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização das seguintes parâmetros, empregando de forma combinada ou não:  
 I - Planos de preços, publicados no endereço eletrônico [www.comprasnet.gov.br](https://www.comprasnet.gov.br), desde que o conteúdo ofereça a descrição e as condições contratuais fixadas no prazo de até 6 (seis) meses anteriores à data de divulgação do instrumento convocatório;  
 II - requisições e contratações anteriores de outras entidades públicas, fixadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;  
 III - dados de pesquisa publicados em mídia especializada, de sites especializados ou do domínio .gov.br, desde que os documentos considerados estejam compreendidos no âmbito de abrangência do instrumento convocatório, contendo a data e hora de acesso;  
 IV - pesquisas de preços com fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que os documentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório.  
 §1º deverão ser priorizados os parâmetros estabelecidos nos itens I e II.  
 §2º Quando a pesquisa de preços realizada com os fornecedores, nos termos do inciso IV, deverá ser observada:  
 I - a forma de entrega consistente em fornecer o produto com a documentação de origem a ser usada;  
 II - obtenção de propostas formais, contendo, no mínimo:  
 a) descrição de origem, entre outras de caráter;  
 b) número do Cadastro de Pessoa Física - CPF ou do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do proponente;  
 c) endereço e telefone de contato;  
 e) data de entrega;  
 III - registar, nos autos da contratação correspondente, da seleção de fornecedores que foram consultados e não enviaram propostas como resposta à solicitação da qual trata o inciso IV do caput".

- 22.2. Como podem perceber, os incisos I e II refletem o prego eletrônico de até 6 (seis) meses anteriores à data de divulgação do instrumento convocatório, o inciso III reflete os dados de pesquisa publicados em mídia especializada, de sites especializados ou de domínio .gov.br, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório, e o inciso IV reflete os dados obtidos com pesquisas diretas com fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que os documentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório.
- 22.3. Então, com a finalidade de obter o melhor custo do posto de trabalho para cada perfil e nível profissional, a SUDAM, considerando a remuneração mínima, a qual foi detalhada e esclarecida, no sub-item 6.3 (Remuneração salarial mínima por perfis profissionais) desta TR e sub-item 9.4 do Edital Técnico Preliminar, fez-se necessária a consulta a fornecedores, tendo em vista que a contratação desenhada para os perfis e qualificações requeridas e com salários base determinado gerou uma situação singular, não sendo possível a realização de uma comparação fidedigna com os preços de contratações similares de outros entes públicos ou do Plano de Preços, que em cada uma das situações foram definidos perfis, qualificações e salários base diferentes, sobre os quais são determinados os valores dos postos de trabalho.
- 22.4. Assim, a CTI fez uma avaliação acerca das condições disponíveis no mercado e obteve os seguintes dados:
1. A Solução encontra-se disponível no mercado;
  2. A Solução encontra-se implementada em outros órgãos do Estado da Administração Pública Federal;
  3. A Solução NÃO está disponível no Portal de Software Público Brasileiro;
  4. A Solução NÃO é um software livre ou software público;
  5. A Solução é adequada à política, praxiologia e especificações técnicas definidas pelos Públicos e PINGUIMAG.

22.5. Considerando os dados obtidos junto ao SEAC/ONDPA-PA (Servícios das Empresas de Serviços Terceirizadas, Trabalho Temporário, Limpeza e Conservação Ambiental do Estado do Pará), conforme Tabela Salarial vigente a partir de 01/01/2021 a 31/12/2022 e também da Portaria 6432 - <https://www.tcu.gov.br/sei/Docs/Doc/Portaria/Portaria%20n%206432%20de%2015%20de%20julho%20de%202021-326240500> foram estabelecidas as remunerações mínimas por perfis conforme a tabela abaixo:

REQUISICIONADA: MÍDIA MÍNIMA POR PERFIL PROFISSIONAL	PERFIL ANALISTA DE SISTEMAS SENIOR - DESENVOLVIMENTO	PERFIL ANALISTA DE SISTEMAS SENIOR - INFRAESTRUTURA	TÉCNICO DE INFORMÁTICA - SUPORTE E MANUTENÇÃO - SENIOR
PERFIL ANALISTA DE SISTEMAS PLENO - DESENVOLVIMENTO R\$ 7.312,12	R\$ 4.880,24	R\$ 6.421,60	R\$ 2.151,88

- 22.6. Após a obtenção dos valores de remuneração mínima, conforme acima, foi elaborada uma Planilha Base de Formação do Custo e Preço composta pelo valor da Remuneração mínima por perfil profissional (valor obtido na tabela acima), acrescido de todos os encargos sociais, insumos e lucro do fornecedor, conforme Encarte IV do Termo de Referência e encaminhado a mesma no dia 07/08/2021, através de e-mail o documento Resumo Executivo Para Cotação de Preços - Contratação de Empresa de TIC, conforme doc. <https://www.tcu.gov.br/sei/Docs/Doc/Encarte/Encarte%20IV%20do%20Termo%20de%20Referencia%20para%20contratacao%20de%20servicos%20de%20informatica%20por%20perfil%20profissional%20de%20trabalho%20em%20informatica%20em%20fornecimento%20em%20regime%20de%20prestacao%20de%20servicos%20de%20terceirizacao%20de%20informatica%20em%20fornecimento>.
- 22.7. Entendo que não obtendo de propostas, esta CTI fez uma atualização dos requisitos gerais da solução e elaborou um novo Resumo Executivo Para Cotação de Preços - Contratação de Empresa de TIC, anexo a Planilha Base de Formação do Custo e Preço composta pelo valor da Remuneração mínima por perfil profissional acrescido de todos os encargos sociais, insumos e lucro do fornecedor, conforme Encarte IV do Termo de Referência Planilha Base de Formação do Custo e Preço composta pelo valor da remuneração mínima por perfil profissional obtido na tabela acima, acrescido de todos os encargos sociais, insumos e lucro do fornecedor, conforme Encarte IV do Termo de Referência e encaminhado a mesma através de e-mail o documento Resumo Executivo Para Cotação de Preços - Contratação de Empresa de TIC, no dia 02/10/2021, através de e-mail, conforme doc. SEI (0375188) 747 (sete) empresas especializadas em prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de software e gestão, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, labor: Fornecedor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, conforme tabela abaixo:

**TABELA DE PREÇOS DE REFERÊNCIA DE EMPRESAS DE SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

PERFIL SENIOR	Perfil 01 - Analista de Sistemas - Pleno Desenvolvidor	Perfil 02 - Analista de Sistemas Junior Desenvolvidor	Perfil 03 - Analista de Sistemas Pleno Infraestruturas	Perfil 04 - Técnico em Informática - Suporte e manutenção	Valor Global da Proposta para 12 meses
Fornecedor 1					
Fornecedor 2					
Fornecedor 3					
Fornecedor 4					
Fornecedor 5					
Fornecedor 6					
Fornecedor 7					

- 22.8. Após o retorno das cotações, a CTI utilizou a metodologia abaixo discriminada para obter os valores estimados para esta contratação:

I - Tabela Com Perfil, remuneração e Nível Profissional

TABELA COM PERFIL, REMUNERAÇÃO E NÍVEL		DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS - ITENS 1 E 2 (Fonte: SEAC-PA - Link - <a href="https://www.tcu.gov.br/sei/Docs/Doc/Portaria/Portaria%20n%206432%20de%2015%20de%20julho%20de%202021-326240500">https://www.tcu.gov.br/sei/Docs/Doc/Portaria/Portaria%20n%206432%20de%2015%20de%20julho%20de%202021-326240500</a> )	
ITEM	PERFIL	REMNUNERAÇÃO	NÍVEL
1	ANALISTA DE SISTEMAS 2 PLENO - DESENVOLVIMENTO	R\$ 7.312,12	PLENO
2	ANALISTA DE SISTEMAS 1 JUNIOR - DESENVOLVIMENTO	R\$ 4.880,24	JUNIOR
3	ANALISTA DE SISTEMAS 2 SENIOR - INFRAESTRUTURA DE REDES E SEGURANÇA	R\$ 6.421,60	SENIOR
4	TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE INFORMÁTICA - SUPORTE E MANUTENÇÃO - SENIOR	R\$ 2.151,88	SENIOR

II - PARÂMETROS UTILIZADOS

Pesquisa de cotações de outros órgãos e entidades públicas e pesquisa com fornecedores.

III - METODOLOGIA PARA OBTENÇÃO DO PREÇO DE REFERÊNCIA

É necessário informar que os 04 profissionais buscados pela SUDAM são de base, área distinta: desenvolvimento e manutenção de sistemas e infraestrutura de rede e suporte.  
 Quanto a primeira lista há portaria regulamentadora, assim, foi tomado como base a seguinte Ministério Público do União estabelecida em prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de software e gestão, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, nos for ODESA REQUISICIONADA: MÍDIA MÍNIMA POR PERFIL PROFISSIONAL - 12/2021, conforme doc. <https://www.tcu.gov.br/sei/Docs/Doc/Portaria/Portaria%20n%2012%20de%20julho%20de%202021-326240500>.  
 Quanto a segunda lista há portaria regulamentadora e base salarial, conforme pode ser visto em PORTARIA SUD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021 - <https://www.tcu.gov.br/sei/Docs/Doc/Portaria/Portaria%20n%206432%20de%2015%20de%20julho%20de%202021-326240500> que dá que o valor bruto máximo deve ser de 2,5x o valor remuneratório definido na própria portaria.  
 Assim, a pesquisa de preços encontra-se da seguinte tabela e abaixo:

Fornecedor	Perfil 01 - Analista de Sistemas - Pleno Desenvolvidor - / Valor do posto / Salário nominativo	Fator Perfil 01	Perfil 02 - Analista de Sistemas Junior Desenvolvidor Fator máximo: 2,7 / Valor do posto / Salário nominativo	Fator Perfil 2	Perfil 03 - Analista de Sistemas Pleno Infraestrutura Fator máximo: 2,28 / Valor do posto / Salário nominativo	Fator do Perfil 03	Perfil 04 - Técnico em Informática - Suporte e manutenção Fator máximo: 2,28 / Valor do posto / Salário nominativo	Fator do Perfil 04
Fornecedor 01	R\$ 23.717,67 / R\$ 7.312,12	3,24	R\$ 15.923,37 / R\$ 4.880,24	3,26	R\$ 23.717,67 / R\$ 7.312,12	3,24	R\$ 8.577,92 / R\$ 2.588,19	3,31
Fornecedor 02	R\$ 24.647,76 / R\$ 7.312,12	3,37	R\$ 16.548,19 / R\$ 4.880,24	3,39	R\$ 24.647,76 / R\$ 7.312,12	3,37	R\$ 8.914,31 / R\$ 2.588,19	3,44
Fornecedor 03 (037676)	R\$ 16325,48 / R\$ 7.312,12	2,23	R\$ 7.178,75 / R\$ 4.880,24	1,59	R\$ 16.325,48 / R\$ 6.421,60	2,54	N/A	N/A
Fornecedor 04 (0377020)			R\$ 8.747,67 / 4.514,41	1,83			R\$ 5.216,13 / 2.588,19	2,01
Fornecedor 05 (0377042)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	R\$ 5.002,61 / R\$ 2.454,42	2,038
Fornecedor 06 (0377051)	R\$ 14.186,74 / R\$ 8.050,14	1,76					R\$ 14.186,74 / R\$ 8.050,14	1,76
Fornecedor 07 (037716)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	R\$ 6.015,59 / 3.008,77	1,999
Fonte da Portaria SUD/ME Nº 6.432							<b>2,28</b>	<b>2,28</b>
Fonte da Portaria SUD/ME Nº 6.432							<b>2,27</b>	<b>2,27</b>

O Tribunal de Contas da União entende que o preço de mercado é mais bem representado pela média ou mediana, uma vez que contém umidade de tendência central, é dose mais representativa de sua forma mais robusta os preços praticados no mercado, conforme entendimento constante no Acórdão 3068/2010 - Plenário. Assim, conforme o entendimento do TCU o Coeficiente de Variação de uma tabela de dados é a medida que influencia na melhor escolha de como um determinado valor está melhor representado, já que tal coeficiente não demonstrará uma determinada tabela está apresentada de forma homogênea ou heterogênea.

Caso o Coeficiente de variação de uma tabela de valores seja entre 0% e 25%, tal tabela será considerada homogênea e portanto deveremos utilizar a média aritmética para obter-se o valor mais representativo da referida tabela, porém se o Coeficiente de Variação atingir valores superiores a 25%, esta tabela será considerada heterogênea e portanto deve-se utilizar a mediana, como melhor forma de obter-se o valor mais representativo da tabela.

A melhor variável para representar os preços é o próprio fator de cada uma delas, que foi detalhado abaixo.

Por meio de um pequeno resumo, a partir dos dados encontrados, assumiu a base remuneratória para calcular a pesquisa de preços das remunerações por perfil, conforme tabela abaixo e detalhado na planilha anexa SEI 0377316

Desenvolvimento de sistemas			
*****	Perfil 01 - Analista de Sistemas - Pleno Desenvolvidor - / Valor do posto / Salário nominativo	Perfil 02 - Analista de Sistemas Junior Desenvolvidor Fator máximo: 2,7 / Valor do posto / Salário nominativo	Perfil 03 - Analista de Sistemas Pleno Infraestrutura Fator máximo: 2,28 / Valor do posto / Salário nominativo
Fatores encontradas nas pesquisas	3,37 3,24 2,23 2,28	3,39 3,37 1,59 1,83	2,54 2,54 2,01 1,99
Média	2,66	2,54	2,54
Mediana	2,78	1,93	2,54
D. Padrão	0,83	0,79	0,67
C. Variacao	27%	21%	25%
Remuneração básica	R\$ 7.312,12	R\$ 4.544,41	R\$ 6.421,60
Remuneração do posto	R\$ 19.458,24	R\$ 11.286,63	R\$ 14.641,25
Explicação	Como o coeficiente dos menos que 25%, assumiu a média de fatores, que teve 2,66, um valor mais menor que o limite máximo de economicidade, que vale 2,7	Como o coeficiente dos mais que 2,5% descartamos sua a mediana, no valor de 1,93, portanto, este valor é menor que o mínimo para economicidade, portanto, usamos 2,5, correspondendo ao mínimo	Como o coeficiente foi menos que 25%, utilizou-se a média, entretanto, esta foi superior ao valor máximo definido pela Portaria SUD/ME 6432, assim utilizou-se este limite, que é de 2,28

IV - PARTICULARIDADES / DIFICULDADES DA PESQUISA

A pesquisa de preços foi demasiadamente difícil de ser feita, tanto diretamente com fornecedores quanto em contratações similares do governo federal. Ainda assim, conseguiu-se uma boa quantidade de propostas, que totalizam 6.

Há uma observação, entretanto, que precisa ser registrada: os 04 profissionais buscados pela SUDAM são de base áreas distintas: desenvolvimento e manutenção de sistemas e infraestrutura de rede e suporte.

V - CONSIDERAÇÕES FINAIS (INFORMAÇÃO DO NÍVEL ORBITADO)







- IV - Levantamento e análise de requisitos funcionais e não-funcionais, incluindo requisitos de acessibilidade;
- V - Manutenção de dados (resumo lógico e físico);
- VI - Controle de versões de código-fonte de software e geração de build's;
- VII - Instalação e configuração básica de servidor de aplicação em ambiente de não produção (ex: desenvolvimento, homologação, etc) e publicação (deploy) dos sistemas desenvolvidos nestes ambientes;
- VIII - Apoio ao Product Owner (PO) na definição e especificação de requisitos (refinamento dos itens do backlog do produto);
- IX - Participação ativa nas reuniões e demais práticas inerentes ao desenvolvimento ágil;
- X - Transferência de conhecimento acerca do projeto para a equipe da SUDAM;
- XI - Manutenção de software legado;
- XII - Tarefas relacionadas ao desenvolvimento e manutenção de padrões de design de software, garantia do uso adequado dos padrões definidos e adotados, análise, projeto de sites e portais web, manutenção de conteúdo de portais e sites, elaboração de componentes de design;

■ A Contratante poderá solicitar à Contratada a qualquer momento, profissionais com experiência em desenvolvimento e manutenção de aplicativos para dispositivos móveis e publicação de Apps nos marketplaces Google Play e Apple Store, conforme plataforma, tecnologia e padrões indicados pela SUDAM e com experiência em desenvolvimento de Portais.

3.5.2. **QUALIFICAÇÃO PRÉVIA DE CAPACIDADE TÉCNICA PARA PROFISSIONAIS (DPC)**  
 3.5.2.1. Cada profissional indicado pela Contratada deverá entregar o currículo atualizado e **regido** no site de uma Agência Privada de Capacidade Técnica (DPC). A DPC, via garantir que o funcionário indicado pela Contratada possui a Capacidade Técnica e a experiência para o desempenho das atividades contratuais previstas.

3.5.2.2. O resultado da DPC será "satisfatório" ou "insatisfatório". Apenas os profissionais que obtiverem grau "satisfatório" serão considerados aptos a serem alocados em contrato.

3.5.2.3. A comprovação da experiência profissional poderá ser realizada por meio de:  
 ■ Atestado emitido por instituição pública ou privada e  
 ■ Entrevista com equipe técnica do Contratante ou Aplicação de teste de conhecimento.

3.5.2.4. A comprovação da experiência profissional realizada não é garantia de contratação do profissional posteriormente, a qualquer tempo, no caso de desempenho insatisfatório ou comportamento inadequado na execução do serviço.

3.5.2.5. A SUDAM se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela Contratada. Dessa forma, quando solicitado, a Contratada deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados no contrato, assinados pelo profissional, bem como as devidas certificações.

3.5.2.6. A SUDAM possui um ambiente computacional heterogêneo e, não raramente, precisa atender com celeridade a necessidades urgentes das áreas de negócio. Portanto, a Contratada precisa dispor de uma equipe técnica experiente e competente, detentora dos requisitos elencados neste documento.

3.5.3. **Competências comportamentais requeridas: (Para todos os Perfis Profissionais)**  
 3.5.3.1. Proatividade, capacidade de trabalho em equipe, capacidade de iniciativa e auto-gestão, capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas).

3.5.4. **Informações Diversas:**

3.5.4.1. Os profissionais terão atuação na Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação - CTI/SUDAM.  
 3.5.4.2. Todos os profissionais da Contratada alocados para execução dos serviços na SUDAM, independentemente do nível requerido, deverão apresentar currículo compatível com o solicitado.  
 3.5.4.3. Cada profissional fará o papel de membro de equipe de desenvolvimento previsto no Scrum.  
 3.5.4.4. O papel de Scrum Master e de Product Owner (PO), deverá ser exercido por servidor da SUDAM.

**ENCARTE II - HABILIDADES TECNOLÓGICAS**

1. Sistemas Geradores de Banco de Dados (SGBD): MySQL, PostgreSQL, SQLServer;
2. Linguagens procedurais de Banco de Dados: Stored Procedures em Langagens: SQL/PL;
3. Ferramentas de Business Intelligence (BI): Power BI e Google data studio;
4. Ferramentas de Modelagem de Dados: mysql workbench;
5. Ferramentas de ETL: Pentaho ET;
6. Navegadores WEB: Internet Explorer 8 ou superior, Google Chrome 18 ou superior, Firefox 15 ou superior;
7. Servidores de Aplicação: Apache, IIS, Microsoft;
8. Linguagens: JavaScript, XML, XSL, XSD, JSP, JAVAX, JAVA WEB, CSS, HTML, PHP, Python, Kotlin;
9. Principais Frameworks: GOF, PHP, JSP;
10. Hardware: Bases Plataforma (PC) e dispositivos móveis (celulares e tablets);
11. Protocolos e Serviços de Rede: TCP/IP, IP, DNS;
12. Ferramenta de Gestão de Projetos: Grant project;
13. Outras ferramentas, plataformas, protocolos, produtos: Subversion (SVN), Open LDAP, Proxy Http utilizando PFSense

■ Apache, PHP/Perl, GIT, ferramentas plataforma Oracle/MS, GUL.  
 Nota1: Os padrões SUDAM utilizam PHP como linguagem de programação para desenvolvimento, e securamente o JAVA, com servidores de aplicação sendo executado em Linux para o desenvolvimento de sistemas de informação web e aplicativos. Os serviços serão realizados exclusivamente nesse ambiente. Porém, na SUDAM, existem sistemas legados em Java, PYTHON, IONIC, ASP dentre outros que poderão ser mantidos. Sendo assim, a empresa Contratada deverá disponibilizar profissionais com habilidades nestas ferramentas na forma e tempo solicitado previamente pela SUDAM.

Nota2: Vale ressaltar que a lista apresentada acima não é exautiva para tecnologias e ferramentas que a SUDAM venha a utilizar no futuro, seja por necessidade específica de um sistema/projeto. Caso isso ocorra, é de responsabilidade da Contratada captar ou atacar profissionais que atendam à demanda da SUDAM.

Nota3: Mudanças no ambiente tecnológico podem ser propostas pela contratada, sem ônus para a SUDAM, mas as mudanças estarão sujeitas à autorização prévia para utilização.

**ENCARTE III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

**I. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

I. Os níveis mínimos de serviço representam um compromisso assumido por um prestador de serviços perante um cliente para que se possa medir como está o comportamento e "entregas" programadas dos serviços.

II. Por se tratar de níveis "mínimos", entende-se que a contratada deverá entregar, no mínimo, os resultados definidos, para que não ocorra qualquer atraso ou descumprimento nos seus vencimentos.

III. E, de acordo com o enunciado do sub-item acima, foram estabelecidos os níveis mínimos de serviços que irão fazer a base ou o não do pagamento dos serviços prestados em um determinado período. No sub-item 20.3.1.5 deste TR (Aparação Para Pagamento) e suas sub-divisões, são elencadas as formas pelas quais os indicadores de níveis mínimos de serviços serão utilizados para o cálculo do pagamento.

IV. A unidade de medida adotada para remuneração do serviço prestado será a de Posto de Trabalho efetivamente ocupado, de acordo com as quantidades e tipos de postos especificados no Termo de Referência.

V. Os serviços prestados pela contratada serão avaliados e monitorados através de "Planilhas de Conformidade da Prestação dos Serviços" e de registros de ocorrências que evidenciarão a aderência da atuação da contratada aos seguintes fatores:

a. Para Serviços de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas: Para estes serviços foi criado o índice, denominado Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (IDM), o qual será composto por 3 outros índices: Índice de Produtividade (IP), Índice de Qualidade (IQ) e Índice Comportamental (IC), que terão pesos diferenciados de acordo com a ordem de importância.

b. Para Serviços de Infraestrutura: Para estes serviços foi criado o Índice, denominado Índice de Desenvolvimento e Desempenho de Serviços de Infraestrutura e manutenção de Sistemas (IDM), o qual será composto por 5 outros índices: Índice de Disponibilidade dos Serviços (DS), Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (ISP), Índice de Requisições Solucionadas no Prazo (RSP), Índice de Satisfação dos Atendimentos (SA), Índice Comportamental (IC)

**2. ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS (IDM)**

I. Este índice, denominado Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (IDM), será composto por 3 outros índices: Índice de Produtividade (IP), Índice de Qualidade (IQ) e Índice Comportamental (IC), que terão pesos diferenciados de acordo com a ordem de importância.

II. O pagamento da contratada será proporcional ao atendimento da meta estabelecida e atrelado à conformidade dos serviços prestados e aos resultados efetivamente obtidos em função do Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (IDM), que variará entre os valores 0 (zero) e 1 (um), cujo valor será a soma das ponderações apresentadas a seguir:

Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (IDM)	Peso
Índice de Produtividade (IP)	0,30
Índice de Qualidade (IQ)	0,40
Índice Comportamental (IC)	0,30

III. O IDM será avaliado pelo Responsável Técnico com o apoio do Responsável Requisitante.

IV. O IDM será calculado ao final de cada Sprint.

V. Para o cálculo do pagamento será feita a média dos resultados do IDM em cada Sprint finalizada durante o período de avaliação.

VI. Ocorrências não tratadas pela equipe ou omissão da contratada e que interferem no cálculo do IDM ou na aplicação de sanções administrativas deverão ser abonados pelo Responsável Técnico, desde que tenham sido devidamente registrados, tempestivamente e nos casos adequados, pela contratada, exclusivamente no sistema de controle das demandas e atividades disponibilizado pelo contratante.

VII. A finalização não retroage para analisar apontamentos intermínimos, independentemente da forma submissa.

VIII. Ocorrências inseridas após o fechamento do período de avaliação ou mesmo ausência de apontamentos serão consideradas como inadequado do sistema de Anexo controle das demandas e atividades e não gerarão de motivação para a não aplicação de ajustamento no pagamento mensal (igual) ou aplicação de sanções administrativas.

IX. A remuneração da contratada vincular-se-á ao atarce de meta do IDM de ao menos 0,90, abaixo do qual a contratada, conforme o caso, sujeitar-se-á aplicação de ajustamento no pagamento mensal correspondente (igual).

**2.1. ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE (IP)**

I. Considerando os princípios e valores do desenvolvimento ágil, será avaliado o seguinte aspecto no Índice de Produtividade:

Indicador	Índice de Produtividade (IP)
Objetivo	Este índice tem como objetivo medir a capacidade de entrega dos serviços prestados pela Equipe Técnica da contratada
Aplicação	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas
Método de Medição	Considera-se: NSP - Número de story points planejados para a Sprint NPE - Número de story points entregues na Sprint, conforme definição de pronto. Sendo assim, o índice será calculado: IP = NSP / NPE
Limítide	0 limite máximo para o valor do IP é 1
Peso no IDM	30%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de Coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada Sprint
Exemplo	Considerando uma sprint planejada com 35 story points e que o time de desenvolvimento entregou, ao final da sprint, 32 story points. Nesse exemplo, o IP seria calculado da seguinte forma: NSP = 35 NPE = 32 Então: IP = 32/35 IP = 0,91

**2.2. ÍNDICE DE QUALIDADE (IQ)**

I. Para o cálculo desse índice, serão considerados os itens de backlog que retornaram por falhas de itens identificados como acertos em sprints anteriores, tanto por situações de erro apresentadas pela área requisitante quanto pela Equipe de Qualidade da SUDAM.

Indicador	Índice de Qualidade (IQ)
Objetivo	Este índice tem como objetivo medir o nível de qualidade dos serviços realizados pela Equipe Técnica da contratada
Aplicação	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas
Método de Medição	Considera-se que: NBK - quantidade de itens de backlog planejados para a Sprint (Sprint Backlog) NBK - quantidade de itens de backlog incluídos na Sprint por falhas identificadas após o aceite em sprint anterior, por não atenderem às especificações e padrões de qualidade de STL. Sendo assim, o índice será calculado: IQ = 1 - (NBK / NSP)
Limítide	0 limite máximo para o valor do IP é 1
Peso no IDM	40%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de Coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada Sprint
Exemplo	Considerando que a quantidade de itens de backlog incluídos em uma sprint planejada foi igual a 35 e a quantidade de itens de backlog incluídos na Sprint por falhas identificadas após o aceite em sprint anterior, por não atenderem às especificações e padrões de qualidade da CTI foi igual a 5. Sendo assim, o índice calculado da seguinte forma: NBK = 35 NBK = 5 Então: IQ = 1 - (5 / 35) IQ = 0,86

II. Problemas de qualidade no código-fonte de software pré-existent ao início desta contratação poderão ser desconsiderados na aferição da qualidade. Contudo, a contratada deverá atuar na evolução dos indicadores, incrementando os resultados dessas aferições até os níveis exigidos no contrato, salvo casos específicos cuja justificativa técnica seja aprovada pela contratante.

**2.3. ÍNDICE COMPORTAMENTAL (IC)**

I. Considerando os princípios e valores do desenvolvimento ágil, serão avaliados os seguintes aspectos no Índice Comportamental:

Indicador	Índice de Qualidade (IC)
Objetivo	Este índice tem como objetivo avaliar aspectos comportamentais da Equipe Técnica da contratada
Aplicação	Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas
Método de Medição	O IC será calculado de acordo com questionário aplicado ao final de cada Sprint. Será obtida a nota (Valor Questão A + Valor Questão B + Valor Questão C) / 9
Limítide	O limite máximo para o valor do IC é 1
Peso no IDM	30%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de Coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada Sprint
Exemplo	Considerando que: Foi atribuído o valor 3 para a Questão A, Foi atribuído o valor 2 para a Questão B, Foi atribuído o valor 1 para a Questão C, Então: IC = (Valor Questão A + Valor Questão B + Valor Questão C) / 9 IC = (3 + 2 + 3) / 9 IC = 0,88

II. As questões avaliativas do Índice Comportamental são:

a) Questão A) Com relação à aplicação da metodologia de desenvolvimento de sistemas e adequado uso das ferramentas adotadas pela SUDAM, a atual equipe pode ser avaliada como:

1	3	Todos os integrantes da equipe seguiram integralmente a metodologia e fizeram uso adequado das ferramentas.
---	---	---

12	Pelo menos um integrante da equipe seguiu apenas parcialmente a metodologia ou fez uso parcial das ferramentas.
11	Pelo menos um integrante da equipe falhou corretamente na aplicação da metodologia ou no uso adequado das ferramentas.

b) (Questão 8) Com relação ao comportamento da equipe, a reação da equipe às mudanças de requisitos pode ser avaliada como:

13	Todos aceitaram bem e propuseram melhorias, quando pertinente.
12	Pelo menos um integrante aceitou bem as mudanças.
11	Nenhum integrante aceitou bem as mudanças.

Como critério de escolha da resposta, os respondentes deverão considerar que a equipe técnica não está obrigada a aceitar passivamente as solicitações de mudanças, mas devem apresentar análise crítica, tecnicamente embasada, caso não concorde com as mudanças solicitadas.

c) (Questão 9) Com relação ao pedido de esclarecimento de dúvidas e recebimento de feedback, a capacidade da equipe e do Scrum Master pode ser avaliada como:

13	Esclareceu todas as solicitações de esclarecimentos de dúvidas. E aceitou de forma adequada o feedback dado pela Contratante.
12	Esclareceu a maioria das solicitações de esclarecimentos de dúvidas e aceitou de forma adequada o feedback dado pela Contratante.
11	Esclareceu algumas das solicitações de esclarecimentos de dúvidas ou não aceitou de forma adequada o feedback dado pela Contratante.

## 2.5. METAS A SEREM ALCANÇADAS POR FAIXA DE IDM:

Item	Faixa do IDM	Meta para Aplicação ou Não da Glória
1	IDM >= 0,90	é a meta a ser alcançada pela contratada e para a qual não incorre desconto (glória) no pagamento;
2	0,75 e IDM < 0,90	é a faixa de redimensionamento no pagamento na ordem de 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo de 0,90, limitado ao máximo de 15% do valor mensal do serviço;
3	IDM < 0,75	aplica-se o desconto (glórias) máximo de 15%.

2.5.1. A metodologia de limite máximo de 15% para redução do valor mensal previsto no item anterior encerra a aplicação cumulativa de sanção administrativa prevista.

2.5.2. As demais infrações pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviço estão elencadas no item Sanções Administrativas do Termo de Referência.

## 2.6. CÁLCULO DO IDM DA SPRINT

2.6.1. O IDM de cada Sprint será calculado pela fórmula:

$IDM_{Sprint\ k} = (IP \times 0,30) + (IQ \times 0,40) + (IC \times 0,30)$ onde k é o número de Sprints executadas.
--

2.6.2. O IDM será calculado com duas casas decimais, seguindo as regras de arredondamento ABNT NBR 5891:1997.

2.6.3. Considerando para efeito de exemplo o IP = 0,75, o IQ = 0,75 e o IC = 1, temos:

$$IDM = (0,75 \times 0,30) + (0,75 \times 0,40) + (1 \times 0,30)$$

$$IDM = 0,23 + 0,3 + 0,3$$

$$IDM = 0,83$$

## 2.7. CÁLCULO DO IDM PARA AVALIAÇÃO DE PAGAMENTO

2.7.1. Para o cálculo do pagamento mensal serão consideradas todas as Sprints finalizadas dentro do período de apuração.

2.7.2. Desta forma, será realizada a média dos IDMs de todas as Sprints, conforme a seguir:

$IDM = \frac{\sum_{k=1}^N IDM_{Sprint\ k}}{N}$ onde k é o número de Sprints executadas.
--

## 2.8. EXEMPLOS

2.8.1. EXEMPLO 1: Apuração para pagamento - Com 4 Sprints:

Sprint	Índice	IDM da Sprint
1	Produtividade (IP) = 0,97 Qualidade (IQ) = 0,87 Comportamental (IC) = 0,85	IDM 1 = (0,97 x 0,30) + (0,87 x 0,40) + (0,85 x 0,30) IDM 1 = (0,291 + 0,35) + (0,25) IDM 1 = 0,89
2	Produtividade (IP) = 1 Qualidade (IQ) = 0,90 Comportamental (IC) = 0,90	IDM 2 = (1 x 0,30) + (0,90 x 0,40) + (0,90 x 0,30) IDM 2 = (0,3) + (0,36) + (0,27) IDM 2 = 0,93
3	Produtividade (IP) = 0,90 Qualidade (IQ) = 0,80 Comportamental (IC) = 1	IDM 3 = (0,90 x 0,30) + (0,80 x 0,40) + (1 x 0,30) IDM 3 = (0,27) + (0,32) + (0,30) IDM 3 = 0,89
4	Produtividade (IP) = 0,97 Qualidade (IQ) = 0,81 Comportamental (IC) = 1	IDM 4 = (0,97 x 0,30) + (0,81 x 0,40) + (1 x 0,30) IDM 4 = (0,291 + 0,324) + (0,30) IDM 4 = 0,96

Considerando os valores dos IDMs das 4 Sprints temos:

$$IDM\ Exemplo\ 1 = (IDM\ 1 + IDM\ 2 + IDM\ 3 + IDM\ 4) / 4$$

$$IDM\ Exemplo\ 1 = (0,89 + 0,93 + 0,89 + 0,96) / 4$$

$$IDM\ Exemplo\ 1 = 0,92$$

Neste caso, como o valor do IDM ficou acima de 0,90 (faixa 1 da meta), o valor do IDM para o Exemplo 1 será 1. Não será aplicado desconto no pagamento, de acordo com a tabela de metas informada no sub-item 2.5.

2.8.2. EXEMPLO 2: Apuração para pagamento - Com 3 Sprints:

Sprint	Índice	IDM da Sprint
1	Produtividade (IP) = 0,91 Qualidade (IQ) = 0,87 Comportamental (IC) = 0,85	IDM 1 = (0,91 x 0,30) + (0,87 x 0,40) + (0,85 x 0,30) IDM 1 = (0,273 + 0,35) + (0,25) IDM 1 = 0,87
2	Produtividade (IP) = 1 Qualidade (IQ) = 0,70 Comportamental (IC) = 0,90	IDM 2 = (1 x 0,30) + (0,70 x 0,40) + (0,90 x 0,30) IDM 2 = (0,3) + (0,28) + (0,27) IDM 2 = 0,85
3	Produtividade (IP) = 0,90 Qualidade (IQ) = 0,70 Comportamental (IC) = 1	IDM 3 = (0,90 x 0,30) + (0,70 x 0,40) + (1 x 0,30) IDM 3 = (0,27) + (0,28) + (0,30) IDM 3 = 0,85

Considerando os valores dos IDMs das 3 Sprints temos:

$$IDM\ Exemplo\ 2 = (IDM\ 1 + IDM\ 2 + IDM\ 3) / 3$$

$$IDM\ Exemplo\ 2 = (0,87 + 0,85 + 0,85) / 3$$

$$IDM\ Exemplo\ 2 = 0,86$$

Neste caso o valor do IDM está na faixa de redimensionamento e será aplicado desconto de 4%, visto que em estudo do IDM ter alcançado o valor de 0,86, o mesmo ficou na faixa 2, entre 0,90 e 0,75 e portanto sofrerá um desconto 1% para cada ponto percentual abaixo de 0,90 (0,90 - 0,86 = 0,04 => 4%), de acordo com a tabela de metas informada no sub-item 2.5.

2.8.3. EXEMPLO 3: Apuração para pagamento - Com 2 Sprints:

Sprint	Índice	IDM da Sprint
1	Produtividade (IP) = 0,70 Qualidade (IQ) = 0,80 Comportamental (IC) = 0,85	IDM 1 = (0,70 x 0,30) + (0,80 x 0,40) + (0,85 x 0,30) IDM 1 = (0,21) + (0,32) + (0,25) IDM 1 = 0,78
2	Produtividade (IP) = 0,70 Qualidade (IQ) = 0,70 Comportamental (IC) = 0,70	IDM 2 = (0,70 x 0,30) + (0,70 x 0,40) + (0,70 x 0,30) IDM 2 = (0,21) + (0,28) + (0,21) IDM 2 = 0,70

Considerando os valores dos IDMs das 2 Sprints temos:

$$IDM\ Exemplo\ 3 = (IDM\ 1 + IDM\ 2) / 2$$

$$IDM\ Exemplo\ 3 = (0,78 + 0,70) / 2$$

$$IDM\ Exemplo\ 3 = 0,74$$

Neste caso o valor do IDM está abaixo da faixa de redimensionamento (faixa 3 da meta) e, portanto, será aplicado desconto de 15%, de acordo com a tabela de metas informada no sub-item 2.5.

## 3. INDICADORES DE DESEMPENHO DE INFRAESTRUTURA (IDI)

I. Este índice, denominado Índice de Desempenho de Serviços de Infraestrutura (IDS), será composto por 10 outros índices: Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS), Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (ISP), Índice de Requisições Solucionadas no Prazo (RSP), Índice de Chamados Iniciados no Prazo (ICP), Índice de Chamados Respostas (CR), Índice de Satisfação dos Atendimento (SA), Índice de Mudanças Executadas com Sucesso (IMS), Índice de Conformidade de Backup (CB), Índice de Rotatividade de Profissionais (RP), Índice Comportamental (IC), que serão pesos iguais.

II. O pagamento da contratada será proporcional ao atendimento da meta estabelecida e adequado à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos em função do Índice de Desempenho de Serviços de Infraestrutura (IDI), que variará entre os valores 0 (zero) e 1 (um), cujo valor será a soma das ponderações apresentadas a seguir:

Índice de Desempenho de Serviços de Infraestrutura (IDI)	Peso
Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS)	0,20
Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (ISP)	
Índice de Requisições Solucionadas no Prazo (RSP)	
Índice de Chamados Iniciados no Prazo (ICP)	
Índice Comportamental (IC)	

III. O IDI será avaliado pelo Responsável Técnico com o apoio do Responsável Requisitante.

IV. O IDI será calculado ao final de cada Sessão de Infraestrutura que for executado.

V. Para o cálculo de pagamento será feita a média dos resultados do IDI de cada sessão de infraestrutura finalizada durante o período de apuração.

VI. Ocorrências não causadas pelo ação ou omissão da contratada que interferem no cálculo do IDI ou na aplicação de sanções administrativas deverão ser abatidas pelo Responsável Técnico, desde que tenham sido devidamente registradas, tempestivamente e nos campos adequados, pela contratada, exclusivamente no sistema de controle das demandas e atividades disponibilizado pelo contratante.

VII. A fiscalização não retroagirá para analisar apontamentos intempestivos, independentemente da forma submissiva.

VIII. Ocorrências inerentes após o fechamento do período de avaliação no momento de apontamento serão consideradas sem investigação do sistema de controle das demandas e atividades e não servirão de motivação para a não aplicação de ajustamento no pagamento mensal (glória) ou aplicação de sanções administrativas.

IX. A remuneração da contratada vincular-se-á ao alcance de meta do IDI de no menos 0,90, abaixo do qual a contratada, conforme o caso, sujeitar-se-á à aplicação de ajustamento no pagamento mensal correspondente (glória).

## 3.1. TABELAS DE ÍNDICES DE IDI

01 - Índice de Disponibilidade dos Serviços	
IDS	
NOME	Índice de Disponibilidade dos Serviços
CONCEITO	Os serviços deverão permanecer disponíveis e operacionais, salvo as indisponibilidades por manutenções ou programadas. (Sistemas Operacionais e Aplicações Windows, Armazenamento, Backup de Dados e Virtualização, Sistemas Operacionais e Aplicações Unix/Linux, Conectividade, Segurança da Informação e Banco de Dados)
PROPOSTO	Garantir que a contratada atue para manter a disponibilidade dos serviços
CÁLCULO	$IDS = (TMD / THM) \times 100$ TMD - Total de Horas Disponíveis (total de horas em que o serviço ficou disponível) THM - Total de Horas Mês (total de horas em que o serviço deveria estar disponível)
FUNTE	Ferramenta de medição da SUDAM
PERÍODO	Mensal
RELATÓRIOS	Disponibilidade mensal dos serviços
02 - Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (Obseção)	
ISP	
NOME	Índice de Incidentes Solucionados no Prazo - Por Prioridade
CONCEITO	Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo decorrido desde o momento que o chamado sensibiliza e flui de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para "Solucionado". Os prazos para atendimento serão determinados de acordo com a criticidade dos serviços, conforme as prioridades dos chamados de acordo com sistema de chamados.
PROPOSTO	Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados, desempenhando os serviços com de acordo com as metas estabelecidas.
ÍNDICE EXIGIDO	Os prazos de solução serão mensurados individualmente conforme a tabela abaixo:

02 - Índice de Incidentes Solucionados no Prazo (Solução)		
IISP		
<b>CÁLCULO</b>	<b>IISP</b> = Total de incidentes solucionados no prazo <b>TIISM</b> = Total de incidentes registrados no mês	<b>IISP= (IISP / TIISM) x 100</b>
<b>FONTE</b>	Ferramenta de GLPI da SUDAM	
<b>PERÍODO</b>	Mensal	
<b>RELATÓRIOS</b>	Total de incidentes solucionados no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)	
03 - Índice de Requisições Solucionadas no Prazo (Solução)		
IRSP		
<b>NOME</b>	<b>Índice de Requisições Solucionadas no Prazo - Por Prioridade</b>	
<b>CONCEITO</b>	Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo decorrido desde o momento que a requisição sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para "Concluído". Os prazos para atendimento serão determinados conforme as prioridades dos chamados seguindo as tabelas abaixo:	
<b>PROPÓSITO</b>	Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados, desempenhando os serviços de acordo com as metas estabelecidas.	
<b>ÍNDICE EXIGIDO</b>	Os prazos de solução serão mensurados individualmente conforme a tabela abaixo:	
<b>CÁLCULO</b>	<b>IRSP</b> = Total de requisições solucionadas no prazo <b>TIIRM</b> = Total de requisições registradas no mês	<b>IRSP= (IRSP / TIIRM) x100</b>
<b>FONTE</b>	Ferramenta de GLPI da SUDAM	
<b>PERÍODO</b>	Mensal	
<b>RELATÓRIOS</b>	Total de requisições solucionadas no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)	
04 - Índice de Chamados Iniciados no Prazo (Reação)		
ICIP		
<b>NOME</b>	<b>Índice de Chamados Iniciados no Prazo (Reação)</b>	
<b>CONCEITO</b>	O tempo de reação é a agilidade pelo tempo decorrido entre o registro do chamado (incidentes e requisições) e o início de atendimento pela área técnica responsável. <b>Para todos os casos o tempo será de até 30 minutos.</b>	
<b>PROPÓSITO</b>	Contribuir com a qualidade e o pronto atendimento de chamados registrados para a CTL.	
<b>FONTE</b>	Ferramenta de GLPI da SUDAM	
<b>PERÍODO</b>	Mensal	
<b>CÁLCULO</b>	<b>ICIP</b> = Total de chamados iniciados no prazo <b>TIIRM</b> = Total de chamados registrados no mês	<b>ICIP = (ICIP / TIIRM) x 100</b>
<b>RELATÓRIOS</b>	Total de chamados iniciados no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)	
05 - Índice Comportamental		
IC		
<b>Objetivo</b>	Este índice tem como objetivo avaliar aspectos comportamentais da Equipe Técnica da Contratada quanto aos serviços de infraestrutura	
<b>Aplicação</b>	Serviços de Infraestrutura de TIC	
<b>Método de Medição</b>	O IC será calculado de acordo com questionário aplicado ao final de cada Serviço de Infraestrutura. Será atribuída a nota: [Valor Questão A + Valor Questão B + Valor Questão C] / 9	
<b>Escala</b>	O limite máximo para o valor do IC é 1	
<b>Responsável</b>	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante	
<b>Forma de Coleta</b>	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados	
<b>Periodicidade</b>	Ao final de cada Serviço de infraestrutura.	
<b>Exemplo</b>	Considerando que: Foi atribuído o valor 3 para a Questão A; Foi atribuído o valor 2 para a Questão B; Foi atribuído o valor 3 para a Questão C; Então: IC = [Valor Questão A + Valor Questão B + Valor Questão C] / 9 IC = [ 3 + 2 + 3 ] / 9 IC = 0,88	

II. As questões avaliativas do Índice Comportamental (IC):

a) Questão A) Com relação à aplicação da metodologia de desenvolvimento de sistemas e adequado uso das ferramentas adotadas pela SUDAM, a atual equipe pode ser avaliada como:

3	Todos os integrantes da equipe seguem integralmente a metodologia e fizeram uso adequado das ferramentas.
2	Pelo menos um integrante da equipe seguiu apenas parcialmente a metodologia ou fez uso parcial das ferramentas.
1	Não menos um integrante da equipe falhou completamente na aplicação da metodologia ou no uso adequado das ferramentas.

b) Questão B) Com relação ao comportamento da equipe, a reação da equipe às mudanças de requisitos pode ser avaliada como:

3	Todos aceitaram bem e propuseram melhorias, quando pertinente.
2	Pelo menos um integrante aceitou bem as mudanças.
1	Nenhum integrante aceitou bem as mudanças.

Como critério de escolha da resposta, os respondentes deverão considerar que a equipe técnica não está obrigada a aceitar passivamente as solicitações de mudanças, mas devem apresentar análise crítica, tecnicamente embasada, caso não concorde com as mudanças solicitadas.

c) Questão C) Com relação ao pedido de esclarecimento de dúvidas e recebimento de feedback, a capacidade da equipe e do Scrum Master pode ser avaliada como:

3	Esclareceu todas as solicitações de esclarecimentos de dúvidas e aceitou de forma adequada o feedback dado pela Contratada.
2	Esclareceu a maioria das solicitações de esclarecimentos de dúvidas e aceitou de forma adequada o feedback dado pela Contratada.
1	Esclareceu algumas das solicitações de esclarecimentos de dúvidas ou não aceitou de forma adequada o feedback dado pela Contratada.

3.2. CÁLCULO DO IDI DE CADA SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA

3.2.1. O IDI de cada Serviço de Infraestrutura será calculado pela fórmula:

$$IDI_{serviço} = (IDS + IISP + IRSP + ICIP + IC) / 5$$

onde k é o número de Serviços executados.

3.2.2. O IDI será calculado com duas casas decimais, seguindo as regras de arredondamento ABNT NBR 5801:1977.

3.3. METAS A SEREM ALCANÇADAS POR FAIXA DE IDI

Item	Faixa do IDI	Meta para Aplicação ou Não da Meta
1	IDI >= 0,90	é a meta a ser alcançada pela contratada e para a qual não incorre desconto (lógico) no pagamento;
2	0,75 < IDI < 0,90	é a Faixa de redimensionamento no pagamento na ordem de 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo de 0,90, limitado ao máximo de 15% do valor mensal do serviço;
3	IDI < 0,75	aplica-se o desconto (lógico) máximo de 15%.

3.3.1. A extrapolção do limite máximo de 15% para redução do valor mensal previsto no item anterior ensejará a aplicação cumulativa de sanção administrativa prevista.

3.3.2. As demais infrações pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviço estão elencadas no item Sanções Administrativas do Termo de Referência.

3.4. CÁLCULO DO IDI PARA APURAÇÃO DE PAGAMENTO

3.4.1. Para o cálculo do pagamento mensal serão considerados todos serviços de infraestrutura finalizados dentro do período de apuração.

3.4.2. Nesta forma, será realizada a média dos IDI's de todos os Serviços de infraestrutura, conforme a seguir:

$$IDI = \sum (IDI_{serviço k}) / N$$

onde k é o número de Serviços executados.

3.5. EXEMPLOS

3.5.1. EXEMPLO 1: Apuração para pagamento - Com 3 Serviços:

Serviço	Índice	IDM do mês
1	IDS = 0,98 IISP = 0,96 IRSP = 1 ICIP = 0,95 IC = 1	$IDI = \frac{0,98 + 0,96 + 1 + 0,96 + 1}{5} = 0,98$
2	IDS = 0,98 IISP = 0,96 IRSP = 1 ICIP = 0,90 IC = 1	$IDI = \frac{0,98 + 0,96 + 0,95 + 0,97 + 0,94 + 1}{5} = 0,968$
3	IDS = 1 IISP = 0,96 IRSP = 0,92 ICIP = 0,95 IC = 1	$IDI = \frac{0,95 + 0,96 + 0,92 + 0,94 + 0,94}{5} = 0,942$

Considerando os valores valores dos IDI's dos 3 serviços temos:

$$IDI_{Exemplo 1} = \frac{0,98 + 0,97 + 0,94}{3}$$

$$IDI_{Exemplo 2} = \frac{0,983}{3} = 0,94$$

Neste caso, como o valor do IDI ficou acima de 0,90 (faixa 1 da meta) e portanto não será aplicado desconto no pagamento, de acordo com a tabela de metas informada no sub-item 3.3.

4. OBSERVAÇÕES

4.1 DOS PROCEDIMENTOS DE MELHORES PRÁTICAS

4.1.1 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser executados em conformidade com os padrões, processos e melhores práticas de mercado adotados pela CONTRATANTE, a exemplo das práticas: Agile/Scrum frameworks ITIL, COBIT, PAMBO, NBR ISO 27002 e outras, observando também as normas, políticas e portais internos do órgão que se aplicarem ao contexto do objeto da contratação. No que tange ao arranjo de Gerenciamento de Serviços de TI estruturado pela CONTRATANTE, cabe destacar os seguintes processos que deverão ser observados na execução do contrato, mas não restringem apenas a estes:

1. Normas de GSTI do CONTRATANTE;
2. Normas de Banco de Dados;
3. Normas de Administração de Dados;
4. Guia de Gerência de Configuração;

- 3. Guia de Gerência de Projetos;
  - 4. Guia de Padrões de Arquitetura;
  - 7. Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
  - 4.1.3 A execução dos trabalhos deverá ser realizada dentro dos prazos, rotinas estabelecidas e processos utilizados, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, e sua plena execução faz parte dos resultados esperados dos Serviços de Desenvolvimento e manutenção de Sistemas e dos Serviços de Operação e Sustentação de Infraestrutura de TIC.
  - 4.1.3 os desvios serão analisados pela CONTRATANTE e sanções poderão ser aplicadas.
  - 4.1.4 A CONTRATADA deverá realizar suas atividades em conformidade com os processos definidos pela CONTRATANTE, ou pelos processos sugeridos pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE.
  - 4.1.5 Os processos de melhoria sugeridos pela CONTRATADA deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.
  - 4.2 FUNCIONÁRIOS NÃO CONTRATADOS
  - 4.2.1 A CONTRATADA deverá fornecer capacitação e atualização contínua para todos os funcionários envolvidos na prestação dos serviços, para que estejam aptos a operacionalizar e evoluções no ambiente durante a execução do contrato, sem gerar custos adicionais a CONTRATANTE, a fim de manter o suporte ao ambiente de infraestrutura, bem como os níveis mínimos de serviço acordados, passível de GLOSA de 0,05% do valor mensal do contrato por dia de permanência de cada profissional sem qualificação.
- 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**
- 5.1 Poderão ser excluídos das regras as solicitações por demanda da Diretoria, Coordenações ou fiscalização contratual devido a mudanças em processos, mudanças de tecnologia, aquisição de novos serviços ou ativos, contratação de novos fornecedores, alteração de regras oriundas do negócio e demais necessidades as quais julgar necessário a documentação, registro e manutenção de informações e dados pertinentes à sustentação e gestão dos serviços prestados pela diretoria de tecnologia e inovação.
  - 5.2 Novos indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes poderão ser alterados pela CONTRATANTE, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços.
  - 5.3 Qualquer alteração dos indicadores deverá ser comunicada à CONTRATADA com, no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

**ENCARTE IV - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**  
(deverá ser incluída obrigatoriamente na Proposta Comercial)

(Nº do Item do objeto - Perfil Profissional)				
Jornada	40 h			
Turno	Diurno			
<b>I - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO</b>				
Salário base				R\$
<b>SUB-TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>				
				R\$
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>				
				R\$
<b>II - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO</b>				
<b>GRUPO A - ENCARGOS</b>				
A.01 SEGURIDADE SOCIAL			%	R\$
A.02 FGTS			%	R\$
A.03 SENIASEC			%	R\$
A.04 SENAISENAC			%	R\$
A.05 INCRRA			%	R\$
A.06 SERRAE			%	R\$
A.07 Salário Educação			%	R\$
A.08 Riscos Ambientais do Trabalho - RAT x FAP			%	R\$
<b>TOTAL - GRUPO A - ENCARGOS</b>			%	R\$
<b>GRUPO B</b>				
B.01 13º Salário			%	R\$
B.02 Férias (sem o abono de 1/3)			%	R\$
B.03 Aviso Prévio Trabalhado			%	R\$
B.04 Auxílio Doença			%	R\$
B.05 Acidente de Trabalho			%	R\$
B.06 Faltas Legais			%	R\$
B.07 Férias sobre Licença Maternidade			%	R\$
B.08 Licença Paternidade			%	R\$
<b>TOTAL - GRUPO B</b>			%	R\$
<b>GRUPO C</b>				
C.01 Aviso Prévio Indenizado			%	R\$
C.02 Indenização Adicional			%	R\$
C.03 Indenização (resciso sem justa causa - multa de 40% do FGTS)			%	R\$
C.04 Indenização (resciso sem justa causa - contribuição de 10% do FGTS)			%	R\$
C.05 Abono de Férias - 1/3 constitucional			%	R\$
C.06 Abono de Férias - 1/3 constitucional sobre licença maternidade			%	R\$
<b>TOTAL - GRUPO C</b>			%	R\$
<b>GRUPO D</b>				
D.01 Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B			%	R\$
<b>TOTAL - GRUPO D</b>			%	R\$
<b>GRUPO E</b>				
E.01 Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado			%	R\$
E.02 Incidência do FGTS sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente do trabalho			%	R\$
E.03 Incidência de FGTS sobre férias 1/3 constitucional			%	R\$
<b>TOTAL - GRUPO E</b>			%	R\$
<b>GRUPO F</b>				
F.01 Incidência dos encargos do Grupo A sobre os valores constantes da base de cálculo referente ao salário maternidade			%	R\$
<b>TOTAL - GRUPO F</b>			%	R\$
<b>TOTAL - ENCARGOS SOCIAIS</b>			%	R\$
<b>VALOR TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS</b>				R\$
<b>III - INSUMOS</b>				
Auxílio alimentação				R\$
Vale transporte				R\$
Desconto legal sobre transporte (máximo 6% do salário-base)				R\$
<b>TOTAL - INSUMOS</b>				R\$
<b>TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS + INSUMOS</b>				R\$
<b>V - LII E TRIBUTAÇÃO</b>				
<b>LCUCRO E DESPESAS INDIRETAS (LDI)</b>				
Despesas Administrativas/Operacionais			%	R\$
Lucro			%	R\$
<b>TOTAL - LCUCRO E DESPESAS INDIRETAS</b>			%	R\$

<b>TRIBUTAÇÃO SOBRE FATURAMENTO</b>			
INSS		%	RS
ISS		%	RS
CURFINS		%	RS
PIS		%	RS
<b>TOTAL - TRIBUTAÇÃO SOBRE FATURAMENTO</b>		%	RS
<b>PREÇO MENSAL PARA 1 (UM) PROFISSIONAL (POSTO)</b>			RS
Quantidade de profissionais deste perfil			prof
<b>PREÇO MENSAL POR PERFIL PROFISSIONAL (RS)</b>			RS
<b>PREÇO ANUAL POR PERFIL PROFISSIONAL (RS)</b>			RS

Nota: O custo atual mensal para a manutenção da Conta Vinculada é de R\$ 126,00/mês e deverá fazer parte da planilha de formação de preço em razão de que o Banco do Brasil S/A passou a cobrar esta manutenção, conforme processo 59004.001801/2021-38, documentos, SEI (0364660) e (0372025).

**ENCARTE II - RESUMO DA PROPOSTA COMERCIAL**  
(deverá ser incluída obrigatoriamente na Proposta Comercial)

LOTE	ITEM	CATSER	PERFIL PROFISSIONAL	QTD DE PROFISSIONAIS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QTD	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
Único	1	25823	Analista de Sistemas Pleno - Desenvolvimento	1	Atividades de Análise e Desenvolvimento de Novos Projetos e/ou Manutenção de Projetos Pré-existentes.	MESES	12		
	2	25823	Analista de Sistemas Junior - Desenvolvimento	1	Atividades de Análise e Desenvolvimento de Novos Projetos e/ou Manutenção de Projetos Pré-existentes.	MESES	12		
	3	25823	Analista de Sistemas Senior - Infraestrutura	1	Atividades de Análise e Desenvolvimento de Novos Projetos e/ou Manutenção de Projetos Pré-existentes.	MESES	12		
	4	25823	Técnico em informática Senior - Suporte e Manutenção	1	Atividades de Análise e Desenvolvimento de Novos Projetos e/ou Manutenção de Projetos Pré-existentes.	MESES	12		
<b>TOTAL</b>								<b>RS</b>	<b>RS</b>

**ENCARTE V - MODELOS DE ABERTURA E ADITIVO DE ORDEM DE SERVIÇO.**

1. Identificação

Área:	Contrato:
Fiscal do Contrato:	Preço Contratado:
Objeto:	

2. Informações da Ordem de Serviço

OS Número	Data de Emissão	Descrição dos Serviços
xxxx	xx/xx/xxxx	
Prazo de Execução	Período de Execução	Local de Execução dos Serviços
de xx/xx/xxxx à xx/xx/xxxx	a partir de xx/xx/xxxx	

3. Especificação Técnica dos Serviços

**Detalhamento técnico dos serviços**

**Metas a serem atingidas**

**Indicação dos recursos a serem utilizados**

**Indicação das atividades**

4. Custos dos Serviços

**Detalhamento dos custos dos serviços**

Posto de Serviço	Und	Qtd	Valor Unitário RS	Valor Total RS
<b>Total MENSAL</b>				

**Valor total e condições de pagamento**

O preço global para execução desta ordem de serviço é de R\$ \_\_\_\_\_.

As condições de pagamento são conforme previsto no Termo de Referência do Edital \_\_\_\_/\_\_\_\_.

5. Produtos dos Serviços

**Descrição**

6. Não fazem parte do Escopo

**Descrição**

7. Observações

**Descrição**

8. Aceite da Contratada

**Descrição**

9. Aceite da SUDAM

Declaro concordância e autorizo a execução das atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo SUDAM e propostas pelo Fiscal Técnico do Contrato.

xx/xx/xxxx	Gerente do Contrato:	
	Fiscal Técnico do Contrato:	
	Fundado/Requerente do Serviço:	Preposto da Contratada

GRUPO 01					
MONITORAMENTO DAS OPERAÇÕES DA INFRAESTRUTURA DE TIC					
Tipo de Solicitação	Categoria	Serviço	Requisição de Serviço	Grupo de Designação	Prioridade do Serviço
INCIDENTE	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO, INDISPONIBILIDADE OU QUEDA EM REDES COMPUTACIONAIS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	1
INCIDENTE	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO, INDISPONIBILIDADE OU QUEDA EM SISTEMAS, SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS MONITORADOS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	1
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ACIONAR PLANTONISTAS PARA TRATAMENTO DE INCIDENTES E PROBLEMAS IDENTIFICADOS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	2
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ACOMPANHAR DEMANDA, PRESTAR INFORMAÇÃO DE ATENDIMENTO, NOTIFICAR USUÁRIO QUANTO À RESOLUÇÃO DE INCIDENTE OU REQUISICÃO	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	CONDZIR ATIVIDADES DE TRATAMENTO E RESPOSTA A INCIDENTES EM REDES COMPUTACIONAIS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	COOPERAR COM OUTROS ORGANISMOS DE TRATAMENTO DE INCIDENTE	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	DESONAR EVENTOS, INCIDENTES E PROBLEMAS PARA AS EQUIPES DE TRATAMENTO ADEQUADAS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ELABORAR RELATÓRIOS DE OCORRÊNCIAS DE FALHAS DE SERVIÇOS CRÍTICOS (CAUSA, EFEITO, PROVIDÊNCIA, CORREÇÕES E RECOMENDAÇÕES)	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	2
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ELABORAR RELATÓRIOS E GRÁFICOS DE DISPONIBILIDADE, DESEMPENHO E TEMPO DE RESPOSTA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ESCALAR EVENTOS, INCIDENTES E PROBLEMAS EM EMERGÊNCIA, NA IMPOSSIBILIDADE DE ACOMANHO OU FALTA DE RESPOSTA DO RESPONSÁVEL	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	1
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR ATIVIDADES PREVISTAS NOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE EVENTO, INCIDENTE E PROBLEMA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR E MONITORAR CÓPIAS DE SEGURANÇA, TESTES DE RESTAURAÇÃO E TESTES DE FALHA, E REPORTAR EQUIPE ESPECIALIZADA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR SCRIPTS DE RESOLUÇÃO DISPONIBILIZADOS E HOMOLOGADOS PELAS EQUIPES DE SUPORTE ESPECIALIZADAS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	2
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	GERENCIAR / SUPOORTAR INTERNET WEB, MONITORAR E GERENCIAR RESPONSABILIDADE, PERFORMANCE, BALANÇAMENTO DE CARGA E SEGURANÇA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	GERENCIAR CONSÓLE, EVENTOS, 3º NÍVEL DE REDE (REDES E SEGURANÇA), AGENDAR ROTINAS, ACOMPANHAR E REALIZAR BACKUP E RESTORE	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	GERENCIAR E SUPOORTAR AS REDES DE COMUNICAÇÃO DE DADOS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	GERENCIAR, ADMINISTRAR E EXECUTAR SOLUÇÕES DE MONITORAMENTO PREATIVO E REATIVO COM RESPOSTA E TRATAMENTO DE INCIDENTE	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	IDENTIFICAR RECORRÊNCIA DE INCIDENTE E EFETUAR REGISTRO DE PROBLEMA PARA TRATAMENTO POR GERENCIAMENTO DE PROBLEMA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	IDENTIFICAR, REGISTRAR, CLASSIFICAR E REPORTAR EVENTOS QUE AFETEM DESEMPENHO, DISPONIBILIDADE OU SEGURANÇA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR ALERTA DE VULNERABILIDADE E PROBLEMAS DE INCIDENTE DE SEGURANÇA EM REDE, E REPORTAR EQUIPE ESPECIALIZADA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR EVENTO, DETECTAR INCIDENTE, EXECUTAR ROTINA OPERACIONAL E RELATAR STATUS/PERFORMANCE	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR ITENS DE CONFIGURAÇÃO, GERAR E MANTER BASE HISTÓRICA DE MONITORAMENTO	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR MÉTRICAS SOCIAIS, CAPTURAR E ANALISAR COMENTÁRIOS, REPORTAR SITUAÇÕES MONITORADAS E PROVIDENCIAR INVESTIGAÇÃO	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	PROPOR A CRIAÇÃO DE ROTINAS AUTOMATIZADAS PARA EXECUÇÃO VIA CONSÓLE DE MONITORAÇÃO	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	RECEBER, ANALISAR, TRATAR E RESPONDER ÀS NOTIFICAÇÕES E ATIVIDADES RELACIONADAS AOS INCIDENTES DE SEGURANÇA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR, 24 HORAS POR 7 DIAS NA SEMANA, OS ATIVOS QUE SUPOORTAM OS SERVIÇOS E PROCESSOS DE TI	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	PROPOR A CRIAÇÃO DE ROTINAS AUTOMATIZADAS PARA EXECUÇÃO VIA CONSÓLE DE MONITORAÇÃO	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	RECEBER, ANALISAR, TRATAR E RESPONDER ÀS NOTIFICAÇÕES E ATIVIDADES RELACIONADAS AOS INCIDENTES DE SEGURANÇA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	RECEBER, REGISTRAR E ENCAMINHAR INFORMAÇÃO SOBRE VULNERABILIDADE PARA ANÁLISE E CORREÇÃO POR EQUIPE ESPECIALIZADA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REGISTRAR E COMPLEMENTAR DEMANDA DE INCIDENTE, CONFORME GERENCIAMENTO DE INCIDENTE-ITIL	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REGISTRAR, EM RELATÓRIO E APLICAÇÃO, A OCORRÊNCIA DE FALHA IDENTIFICADA, CORREÇÃO, INTERVENÇÃO E MANUTENÇÃO, TEMPO E RECUPERAÇÃO	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	SUSTENTAR E OPERAR AS SOLUÇÕES DE MONITORAMENTO DE REDES	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	VINCULAR OS REGISTROS RELACIONADOS A UMA MESMA OCORRÊNCIA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REGISTRAR, MONITORAR, ENCAMINHAR OS CHAMADOS DA FERRAMENTA DE DEMANDAS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ACIONAR AS EQUIPES (Ligar para as Equipes)	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
INCIDENTE	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO, INDISPONIBILIDADE OU QUEDA EM REDES COMPUTACIONAIS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	1
INCIDENTE	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO, INDISPONIBILIDADE OU QUEDA EM SISTEMAS, SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS MONITORADOS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	1
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ACIONAR PLANTONISTAS PARA TRATAMENTO DE INCIDENTES E PROBLEMAS IDENTIFICADOS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	2
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ACOMPANHAR DEMANDA, PRESTAR INFORMAÇÃO DE ATENDIMENTO, NOTIFICAR USUÁRIO QUANTO À RESOLUÇÃO DE INCIDENTE OU REQUISICÃO	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	CONDZIR ATIVIDADES DE TRATAMENTO E RESPOSTA A INCIDENTES EM REDES COMPUTACIONAIS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	COOPERAR COM OUTROS ORGANISMOS DE TRATAMENTO DE INCIDENTE	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	DESONAR EVENTOS, INCIDENTES E PROBLEMAS PARA AS EQUIPES DE TRATAMENTO ADEQUADAS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ELABORAR RELATÓRIOS DE OCORRÊNCIAS DE FALHAS DE SERVIÇOS CRÍTICOS (CAUSA, EFEITO, PROVIDÊNCIA, CORREÇÕES E RECOMENDAÇÕES)	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	2
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ELABORAR RELATÓRIOS E GRÁFICOS DE DISPONIBILIDADE, DESEMPENHO E TEMPO DE RESPOSTA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	ESCALAR EVENTOS, INCIDENTES E PROBLEMAS EM EMERGÊNCIA, NA IMPOSSIBILIDADE DE ACOMANHO OU FALTA DE RESPOSTA DO RESPONSÁVEL	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	1
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR ATIVIDADES PREVISTAS NOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE EVENTO, INCIDENTE E PROBLEMA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR E MONITORAR CÓPIAS DE SEGURANÇA, TESTES DE RESTAURAÇÃO E TESTES DE FALHA, E REPORTAR EQUIPE ESPECIALIZADA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR SCRIPTS DE RESOLUÇÃO DISPONIBILIZADOS E HOMOLOGADOS PELAS EQUIPES DE SUPORTE ESPECIALIZADAS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	2
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	GERENCIAR / SUPOORTAR INTERNET WEB, MONITORAR E GERENCIAR RESPONSABILIDADE, PERFORMANCE, BALANÇAMENTO DE CARGA E SEGURANÇA	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	GERENCIAR CONSÓLE, EVENTOS, 3º NÍVEL DE REDE (REDES E SEGURANÇA), AGENDAR ROTINAS, ACOMPANHAR E REALIZAR BACKUP E RESTORE	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	GERENCIAR E SUPOORTAR AS REDES DE COMUNICAÇÃO DE DADOS	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISICÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	GERENCIAR, ADMINISTRAR E EXECUTAR SOLUÇÕES DE MONITORAMENTO PREATIVO E REATIVO COM RESPOSTA E TRATAMENTO DE INCIDENTE	NFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4

GRUPO 01					
MONITORAMENTO DAS OPERAÇÕES DA INFRAESTRUTURA DE TIC					
Tipo de Solicitação	Categoria	Serviço	Requisição de Serviço	Grupo de Designação	Prioridade do Serviço
REQUISIÇÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	IDENTIFICAR RECORRÊNCIA DE INCIDENTE E EFETUAR REGISTRO DE PROBLEMA PARA TRATAMENTO POR GERENCIAMENTO DE PROBLEMA	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISIÇÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	IDENTIFICAR, REGISTRAR, CLASSIFICAR E REPORTAR EVENTOS QUE AFETEM DESEMPENHO, DISPONIBILIDADE OU SEGURANÇA	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
REQUISIÇÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR ALERTA DE VULNERABILIDADE E PROBLEMAS DE INCIDENTE DE SEGURANÇA E REELI. E REPORTAR EQUIPE ESPECIALIZADA	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISIÇÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR EVENTO, DETECTAR INCIDENTE, EXECUTAR ROTINA OPERACIONAL E RELATAR STATUS/PERFORMANCE	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISIÇÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR ÍTEMS DE CONFIGURAÇÃO, GERAR E MANTER BASE HISTÓRICA DE MONITORAMENTO	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISIÇÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR MÍDIAS SOCIAIS, CAPTURAR E ANALISAR COMENTÁRIOS, REPORTAR SITUAÇÕES MONITORADAS E PROVIDENCIAR INVESTIGAÇÃO	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISIÇÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	PROPOR A CRIAÇÃO DE ROTINAS AUTOMATIZADAS PARA EXECUÇÃO VIA CONSOLE DE MONITORAÇÃO	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	4
REQUISIÇÃO	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	RECEBER, ANALISAR, TRATAR E RESPONDER AS NOTIFICAÇÕES E ATIVIDADES RELACIONADAS AOS INCIDENTES DE SEGURANÇA	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	MONITORAR, 24 HORAS POR 7 DIAS NA SEMANA, OS ATIVOS QUE SUPOORTAM OS SERVIÇOS E PROCESSOS DE TI	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	PROPOR A CRIAÇÃO DE ROTINAS AUTOMATIZADAS PARA EXECUÇÃO VIA CONSOLE DE MONITORAÇÃO	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	RECEBER, ANALISAR, TRATAR E RESPONDER AS NOTIFICAÇÕES E ATIVIDADES RELACIONADAS AOS INCIDENTES DE SEGURANÇA	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	RECEBER, REGISTRAR E ENCAMINHAR INFORMAÇÃO SOBRE VULNERABILIDADE PARA ANÁLISE E CORREÇÃO POR EQUIPE ESPECIALIZADA	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REGISTRAR E COMPLEMENTAR DEMANDA DE INCIDENTE, CONFORME GERENCIAMENTO DE INCIDENTE ITIL	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	REGISTRAR, EM RELATÓRIO E APLICAÇÃO, A OCORRÊNCIA DE FALHA IDENTIFICADA, CORREÇÃO, INTERVENÇÃO E MANUTENÇÃO, TEMPO E RECUPERAÇÃO	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	SUSTENTAR E OPERAR AS SOLUÇÕES DE MONITORAMENTO DE REDES	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA
ROTINA	MONITORAMENTO E CONTROLE	SERVIÇO DE CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	VINCULAR OS REGISTROS RELACIONADOS A UMA MESMA OCORRÊNCIA	INFRA - MONITORAMENTO E CONTROLE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	NA

GRUPO 01					
SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC					
Tipo de Solicitação	Categoria	Serviço	Requisição de Serviço	Grupo de Designação	Prioridade do Serviço
INCIDENTE	BANCO DE DADOS	INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	1
INCIDENTE	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
INCIDENTE	BANCO DE DADOS	SEGURANÇA DE BANCO DE DADOS	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA SEGURANÇA DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	1
INCIDENTE	BANCO DE DADOS	SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE OBJETOS	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO DE OBJETOS DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	ADMINISTRAÇÃO DE OBJETOS	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO DE OBJETOS DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	ADMINISTRAÇÃO DE OBJETOS	SOLICITAR CARGA EM BANCO DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	ADMINISTRAÇÃO DE OBJETOS	SOLICITAR CRIAÇÃO DE LINKS ENTRE BANCOS DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	ADMINISTRAÇÃO DE OBJETOS	SOLICITAR EXECUÇÃO DE SCRIPT EM BANCO DE DADOS (DBA)	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFORMAÇÕES DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR APRESENTAÇÃO OU REPASSE DE DOCUMENTAÇÃO DE ESTRUTURA DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFORMAÇÕES DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR DOCUMENTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFORMAÇÕES DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE MIGRAÇÃO E MANUTENÇÃO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFORMAÇÕES DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR RELATÓRIOS OU DOCUMENTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E PADRÕES DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	4
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR ADMINISTRAÇÃO DE AGENTES, BINÁRIOS OU FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	4
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR ALTERAÇÃO DE PARÂMETROS E APLICAÇÃO DE PACOTES	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR ANÁLISE E INTERVENÇÃO NO SISTEMA OPERACIONAL DE SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR CONFIGURAÇÃO DE SINCRONISMO DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO COM SEUS AGENTES	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR SUPORTE DE COLETA DE AUDITORIA EXTERNA DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR ANÁLISE DE EXECUÇÃO DE QUÉRIES OU LOGS DE EVENTOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR ATUALIZAÇÃO DE ESTATÍSTICAS DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	4
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR EXECUÇÃO, PROGRAMAÇÃO, REPROGRAMAÇÃO OU CANCELAMENTO DE JOBS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR INÍCIO OU ENCERRAMENTO DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	4
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR MONITORAMENTO PONTUAL DE OBJETOS ESPECÍFICOS, SESSÕES OU USUÁRIOS DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	4
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR TESTES DE AMBIENTES DE ALTA DISPONIBILIDADE	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	ROTINAS DE BANCO DE DADOS	REALIZAR EMISSÃO DE RELATÓRIOS DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	4
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	ROTINAS DE BANCO DE DADOS	REALIZAR MONITORAMENTO DO BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	4
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	SEGURANÇA DE BANCO DE DADOS	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA SEGURANÇA DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	SEGURANÇA DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR AUDITORIA DE SEGURANÇA EM BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	SEGURANÇA DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR CÓPIA DE SEGURANÇA OU RESTAURAÇÃO DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	3
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	SEGURANÇA DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR IMPLANTAÇÃO DE PADRÕES DE SEGURANÇA EM BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	SEGURANÇA DE BANCO DE DADOS	SOLICITAR VALIDAÇÃO DE INTEGRIDADE DO BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	2
REQUISIÇÃO	BANCO DE DADOS	PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR, APOIAR E/OU GERENCIAR PROJETO ESPECÍFICO DE TIC CORRELACIONADO A ÁREA DE BANCO DE DADOS, CONFORME BIBLIOTECA PMBOK E ITIL	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	NA
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHEGAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHEGAGEM DE BANCO DE DADOS	INFRA - ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	NA
INCIDENTE	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO ARMAZENAMENTO DE DADOS	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	2
INCIDENTE	ARMAZENAMENTO	CÓPIA DE SEGURANÇA E RESTAURAÇÃO (BACKUP E RESTORE)	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE, SE CÓPIA DE SEGURANÇA E RESTAURAÇÃO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	2
INCIDENTE	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	2
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	ALTERAR OU REMOVER PERMISSÃO DE ACESSO A COMPARTILHAMENTO DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	ALTERAR OU REMOVER PERMISSÃO DE ACESSO A LUNS DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	CONCEDER, ALTERAR OU REMOVER PERMISSÃO DE ACESSO A VOLUMES DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	COPIAR, REMOVER OU TRANSFERIR DADOS	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	CRAR, CONFIGURAR, ALTERAR OU CONCEDER ACESSO A COMPARTILHAMENTO DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	CRAR, CONFIGURAR, ALTERAR, REMANEJAR OU REMOVER LUNS DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	CRAR, CONFIGURAR, REMANEJAR, REMOVER OU ALTERAR VOLUMES DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	INSTALAR, REMOVER OU SUBSTITUIR COMPONENTE DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	INSTALAR, REMOVER, CONFIGURAR OU ATUALIZAR SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	INSTALAR, REMOVER, CONFIGURAR OU ATUALIZAR CONSOLES DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	INSTALAR, REMOVER, CONFIGURAR OU ATUALIZAR SOFTWARE DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO DE DADOS	REMOVER, REMANEJAR COMPARTILHAMENTO DE ARMAZENAMENTO	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	CÓPIA DE SEGURANÇA E RESTAURAÇÃO (BACKUP E RESTORE)	CRAR, EXECUTAR, CONFIGURAR, INTERROMPER OU REMOVER ROTINAS DE CÓPIA DE SEGURANÇA	INFRA - ARMAZENAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS E VIRTUALIZAÇÃO	4



GRUPO 01					
SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC					
Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
REQUISICÃO	ARMAZENAMENTO	COPIA DE SEGURANÇA E RESTAURAÇÃO (BACKUP E RESTORE)	EXECUTAR, RESTAURAR OU REMOVER COPIA DE SEGURANÇA PONTUAL.		
REQUISICÃO	ARMAZENAMENTO	COPIA DE SEGURANÇA E RESTAURAÇÃO (BACKUP E RESTORE)	INSERIR, CATALOGAR, EXCLUIR OU REMOVER MÍDIAS DE COPIA DE SEGURANÇA (BACKUP)		
REQUISICÃO	ARMAZENAMENTO	PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR, APOIAR E/OU GERENCIAR PROJETO ESPECÍFICO DE TIC CORRELACIONADO À ÁREA DE ARMAZENAMENTO, CONFORME BIBLIOTECA PMBOK E ITIL.		
REQUISICÃO	ARMAZENAMENTO	COPIA DE SEGURANÇA E RESTAURAÇÃO (BACKUP E RESTORE)	INSTALAR, REMOVER, CONFIGURAR OU ATUALIZAR SOLUÇÃO DE COPIA DE SEGURANÇA		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ADMINISTRAR SOLUÇÕES DE VIRTUALIZAÇÃO ON-PREMISE/NUVEM.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ADMINISTRAR, CONFIGURAR E OPERAR SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA CONVERGENTE.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ADMINISTRAR OU MANTER ATUALIZADOS PATCHES DE CORREÇÕES, SEGURANÇA EM TODO O AMBIENTE VIRTUALIZADO.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ADMINISTRAR SERVIÇOS DE SUPORTE PARA ORQUESTRAÇÃO DE SERVIÇOS EM NUVEM.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ADMINISTRAR VIRTUALIZAÇÃO DE SERVIDORES, REDES E ATIVOS LAN E SAN E STORAGE DE VIRTUALIZAÇÃO.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ADMINISTRAR, CONFIGURAR, OPERAR E ORQUESTRAR SOLUÇÕES, SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA EM NUVEM.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ADMINISTRAR, IMPLEMENTAR E MANTER SERVIÇOS DE VIRTUALIZAÇÃO DE REDES, DISKTOPS, CONTAINERS.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	APLICAR ATUALIZAÇÕES E CORREÇÕES NECESSÁRIAS EM SOFTWARE E HARDWARE DE VIRTUALIZAÇÃO.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ANALISAR E PROPOR CORREÇÕES NO AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	CONFIGURAR SOFTWARE DE VIRTUALIZAÇÃO CONFORME POLÍTICAS E DETERMINAÇÕES.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	CONVERTER E MIGRAR AMBIENTES DE VIRTUALIZAÇÃO.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	DETECTAR FALHAS E PROBLEMAS NA INFRAESTRUTURA DE VIRTUALIZAÇÃO.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	ELABORAR RELATÓRIOS E GRÁFICOS DE DESEMPENHO DO SISTEMA DE VIRTUALIZAÇÃO.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	IMPLANTAR E ADMINISTRAR A REPLICAÇÃO DE SERVIDORES E DISKTOPS VIRTUAIS.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	IMPLANTAR E MANTER PRÁTICAS DE SEGURANÇA EM SOLUÇÕES DE VIRTUALIZAÇÃO.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	IMPLEMENTAR, ADMINISTRAR, CONFIGURAR E MANTER PORTAIS EM PLATAFORMAS DE NUVEM.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	MANTER OS DESENHOS DAS TOPOLOGIAS DO SISTEMA DE VIRTUALIZAÇÃO ATUALIZADOS.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	VIRTUALIZAÇÃO	PROVIDENCIAR CONEXÃO ENTRE OS SERVIDORES DE REDE E A SOLUÇÃO VIRTUAL.		
REQUISICÃO	VIRTUALIZAÇÃO	PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR, APOIAR E/OU GERENCIAR PROJETO ESPECÍFICO DE TIC CORRELACIONADO À ÁREA DE ARMAZENAMENTO, CONFORME BIBLIOTECA PMBOK E ITIL.		
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE ARMAZENAMENTO DE DADOS		
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE VIRTUALIZAÇÃO		
INCIDENTE	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA INFRAESTRUTURA DE AMBIENTES DE DEVOPS.		
INCIDENTE	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA INFRAESTRUTURA DE FERRAMENTAS DE DEVOPS.		
INCIDENTE	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NA INFRAESTRUTURA DE PROCESSOS DE DEVOPS.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AGILIZAR, PADRONIZAR E MELHORAR AS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO DOS DEVOPS.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	APOIAR NA DEFINIÇÃO DE PADRÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE E PROVISIONAMENTO DE INFRAESTRUTURA.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	CRIAR PROCESSOS E MADURIDADE, E AUTOMATIZAR AS LIBERAÇÕES DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	RESENHAR, MELHORAR OS PROCESSOS, MANTER, SUPOIAR E GERENCIAR FERRAMENTAS DE INTEGRAÇÃO E ENTREGA DE INFRAESTRUTURA DE SOFTWARE.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	RESEMINAR/ESTIMULAR A CULTURA DEVOPS, SUAS FERRAMENTAS E PROCESSOS E ADOÇÃO DE MELHORES PRÁTICAS.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	GERENCIAR VERSÕES, FERRAMENTAS, INTEGRAÇÕES E CONFIGURAÇÕES QUE SUPORTAM METODOLOGIAS DEVOPS.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	INSTALAR, SUPOIAR, MANTER E EVOLUIR FERRAMENTAS DE DEVOPS.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	PROVISIONAR E MANTER FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE SOFTWARE.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	PROVISIONAR E SUPOIAR FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO, TESTES, LIBERAÇÕES E IMPLANTAÇÕES DE SOFTWARE.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	PROVISIONAR E SUPOIAR FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO DE TESTES, LIBERAÇÕES E IMPLANTAÇÕES DE INFRAESTRUTURA.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	SUGERIR NOVAS FERRAMENTAS PARA SUPOIAR A INTEGRAÇÃO E ENTREGA DE SOFTWARE.		
REQUISICÃO	AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO	PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR, APOIAR E/OU GERENCIAR PROJETO ESPECÍFICO DE TIC CORRELACIONADO À ÁREA DE AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO, CONFORME BIBLIOTECA PMBOK E ITIL.		
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO		
INCIDENTE	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NA ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE		
INCIDENTE	CONNECTIVIDADE	GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE REDE	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE REDE		
INCIDENTE	CONNECTIVIDADE	GERENCIAMENTO DE ENDEREÇAMENTO IP	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO GERENCIAMENTO DE ENDEREÇAMENTO IP		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	CRIAR OU CONFIGURAR ESCOPO		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	CRIAR OU CONFIGURAR ZONA DE PESQUISA		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	INCLUIR OU ATUALIZAR UM REGISTRO		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	INCLUIR OU REMOVER REGISTRO WINS		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	INCLUIR, REMOVER OU ATUALIZAR RESERVAS DE IP		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	REMOVER ITEM DE ESCOPO		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	REMOVER ITEM DE UM REGISTRO		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	ADMINISTRAÇÃO DE PROTOCOLOS DE REDE	REMOVER ITEM DE ZONA DE PESQUISA		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	GERENCIAMENTO DE ENDEREÇAMENTO IP	ALOCAR OU DESALOCAR IP		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	GERENCIAMENTO DE ENDEREÇAMENTO IP	ATUALIZAR ATIVO DE REDE		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	GERENCIAMENTO DE ENDEREÇAMENTO IP	CRIAR, CONFIGURAR, ALTERAR OU EXCLUIR REDE		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	GERENCIAMENTO DE ENDEREÇAMENTO IP	CRIAR, CONFIGURAR, ALTERAR OU EXCLUIR SUB-REDE		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	GERENCIAMENTO DE ENDEREÇAMENTO IP	INCLUIR OU REMOVER ATIVO DE REDE		
REQUISICÃO	CONNECTIVIDADE	PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR, APOIAR E/OU GERENCIAR PROJETO ESPECÍFICO DE TIC CORRELACIONADO À ÁREA DE AUTOMAÇÃO E ORQUESTRAÇÃO, CONFORME BIBLIOTECA PMBOK E ITIL.		
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE CONNECTIVIDADE		
INCIDENTE	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO DOS ATIVOS DA INFRAESTRUTURA		
INCIDENTE	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	REPORTAR MAU FUNCIONAMENTO NO PROCESSO/SISTEMA DE EXECUÇÃO DE REQUISIÇÃO DE DEMANDAS.		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	ACOMPANHAR A EXECUÇÃO DA REQUISIÇÃO DE MEIANDAS (RDM)		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	ACOMPANHAR ALTERAÇÕES DE IC'S		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	ACOMPANHAR ATIVOS DA INFRAESTRUTURA		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	ACOMPANHAR INSTALAÇÃO DE SOFTWARE HOMOLOGADO		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	ACOMPANHAR LICENÇAS DE SOFTWARE		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	ACOMPANHAR SOFTWARE COM LICENÇA PRIVATA		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	APROVAR DEMANDAS NO PORTAL DE SERVIÇOS		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	EXTRAIR RELATÓRIOS VIA BMC		
REQUISICÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	GERAR RELATÓRIO PÓS IMPLEMENTAÇÃO (RPI)		

GRUPO 01						
SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC						
Tipo de Solicitação	Categoria	Serviço	Requisição de Serviço	Grupo de Designação	Prioridade do Serviço	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	INFORMAR/REGISTRAR CRIAÇÃO OU EXCLUSÃO DE IC'S	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	3	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	LEVANTAR, ALINHAR OU DESIGNAR ATIVIDADES DA REQUISIÇÃO DE MUDANÇAS (RDM) NAS EQUIPES	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	4	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	RECEBER REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM) VIA E-MAIL	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	4	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	REGISTRAR ATIVIDADES DA REQUISIÇÃO DE MUDANÇAS (RDM) NO BMC	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	4	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	REGISTRAR ATIVIDADES NO PORTAL DE SERVIÇOS	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	4	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	REGISTRAR REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM) NO PORTAL DE SERVIÇOS	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	4	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	REGISTRAR/ACOMPANHAR IC'S DA INFRAESTRUTURA	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	3	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	SUBMITER REQUISIÇÃO DE MUDANÇAS (RDM) PARA APROVAÇÃO DO COMITÊ DE MUDANÇAS	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	4	
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR, APOIAR E/OU GERENCIAR PROJETO ESPECÍFICO DE TIC CORRELACIONADO À ÁREA DE OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES, CONFORME BIBLIOTECA PMBOK E ITIL	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	N/A	
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	INFRA - OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PADRÕES	N/A	
INCIDENTE	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	ANTISPAM	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO ANTISPAM	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
INCIDENTE	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	ANTIVÍRUS	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO ANTIVÍRUS	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
INCIDENTE	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	AUDITORIA DE DADOS	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NA AUDITORIA DE DADOS	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
INCIDENTE	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE FILTRO DE CONTEÚDO	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO FILTRO DE CONTEÚDO	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
INCIDENTE	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE FIREWALL	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO FIREWALL	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
REQUISIÇÃO	APLICATIVOS E REDES	CONECTIVIDADE	RELOQUEAR/DESLIQUERAR CONTEÚDO NA REDE INTERNA OU INTERNET	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	4	
REQUISIÇÃO	ARMAZENAMENTO	ARMAZENAMENTO VIRTUAL	FORNECER ACESSO À ARMAZENAMENTO VIRTUAL NA INTERNET (DISCO VIRTUAL/NUVEM)	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	RELOQUEAR/DESLIQUERAR CONTEÚDO DE E-MAIL	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	ANTISPAM	CRAR, CONFIGURAR, ALTERAR OU ATUALIZAR REGRA DE ANTISPAM	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	ANTISPAM	INSTALAR OU CUSTOMIZAR ANTISPAM	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	ANTIVÍRUS	CRAR, CONFIGURAR, ATUALIZAR OU ALTERAR REGRA DE ANTIVÍRUS	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE FILTRO DE CONTEÚDO	CRAR, CONFIGURAR, ATUALIZAR OU ALTERAR REGRA DE WEB PROXY	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE FIREWALL	ALTERAR REGRA NO FIREWALL DE APLICAÇÕES	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE FIREWALL	CRAR, CONFIGURAR OU ALTERAR CONEXÕES EXTERNAS	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE FIREWALL	CRAR, CONFIGURAR OU ATUALIZAR REGRA NO FIREWALL DE APLICAÇÕES	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE FIREWALL	CRAR, CONFIGURAR, ATUALIZAR OU ALTERAR FIREWALL DE REDE	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE FIREWALL	CRAR, CONFIGURAR, ATUALIZAR OU ALTERAR REGRA DO FIREWALL DE REDE	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE IDENTIDADE	ADMINISTRAR USUÁRIOS NA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE IDENTIDADE	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	4	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	GERENCIAMENTO DE IDENTIDADE	INCLUIR OU EXCLUIR MENU DO PERFIL NO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IDENTIDADE	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	3	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR, APOIAR E/OU GERENCIAR PROJETO ESPECÍFICO DE TIC CORRELACIONADO À ÁREA DE SEGURANÇA, CONFORME BIBLIOTECA PMBOK E ITIL	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	N/A	
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	INFRA - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	N/A	
INCIDENTE	APLICAÇÕES	SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NA SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES LINUX	3	
INCIDENTE	SISTEMAS OPERACIONAIS	ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NA ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES LINUX	2	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES	CRAR, ATIVAR OU DESATIVAR LINK CONTEXTO DE APLICAÇÕES WEB	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES LINUX	4	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES	INCLUIR, CONFIGURAR OU REMOVER SISTEMA EM ESTATÍSTICA WEB	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES LINUX	4	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES	INSTALAR, REMOVER, CONFIGURAR OU ATUALIZAR APLICAÇÕES EM SERVIDOR	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES LINUX	2	
REQUISIÇÃO	SISTEMAS OPERACIONAIS	ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL	CRAR, EXCLUIR, CONFIGURAR OU ATUALIZAR SERVIDOR/SISTEMA OPERACIONAL	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES LINUX	2	
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHECAGEM DE SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES UNIX/LINUX	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES LINUX	N/A	
INCIDENTE	APLICAÇÕES	GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NO GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	2	
INCIDENTE	APLICAÇÕES	SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NA SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
INCIDENTE	COMUNICAÇÃO	MENSAGEM INSTANTÂNEA	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE EM MENSAGEM INSTANTÂNEA	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	2	
INCIDENTE	SISTEMAS OPERACIONAIS	ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE PERFORMANCE NA ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	2	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	CRAR, CONFIGURAR OU REMOVER POLÍTICAS DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	FORNECER RELATÓRIO DO GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	HABILITAR, CONFIGURAR OU REMOVER USUÁRIO EM ESTAÇÃO DE TRABALHO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	2	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	INSTALAR, REMOVER, RESTAURAR, CONFIGURAR OU ATUALIZAR GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	2	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	GERENCIAMENTO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO	INSTALAR, RESTAURAR OU REMOVER AGENTE DE ESTAÇÃO DE TRABALHO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	APLICAÇÕES	SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES	INSTALAR, CONFIGURAR, REMOVER OU ATUALIZAR APLICAÇÕES EM SERVIDOR	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	2	
REQUISIÇÃO	APLICATIVOS E REDES	APLICATIVOS DE ESCRITÓRIO	FORNECER RELATÓRIO DE APLICATIVOS NÃO EXISTENTES NO FNDE	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	APLICATIVOS E REDES	ARMAZENAMENTO DE DADOS	AUMENTAR A CAPACIDADE DO AMBIENTE VIRTUAL PARA ARMAZENAMENTO DE DADOS E ARQUIVOS	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
REQUISIÇÃO	APLICATIVOS E REDES	ARMAZENAMENTO DE DADOS	EXCLUIR GRANDES VOLUMES DE DADOS, ARQUIVOS E PASTAS	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	APLICATIVOS E REDES	ARMAZENAMENTO DE DADOS	FORNECER RELATÓRIOS DE VOLUMES DE DADOS, ARQUIVOS E PASTAS ARMAZENADOS EM AMBIENTE VIRTUAL	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	APLICATIVOS E REDES	ARMAZENAMENTO DE DADOS	GERAR AMBIENTE VIRTUAL PARA ARMAZENAMENTO DE DADOS E ARQUIVOS	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	AUMENTAR A QUANTIDADE DE DESTINATÁRIOS DE E-MAIL DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	AUMENTAR O TAMANHO DO ANEXO DE E-MAIL DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	CONFIGURAR NOMES DE E-MAIL (ALIAS) DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	

GRUPO 01						
SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC						
Tipo de Solicitação	Categoria	Serviço	Requisição de Serviço	Grupo de Designação	Prioridade do Serviço	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	CONFIGURAR SOFTWARE DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	CONFIGURAR, INSTALAR OU REMOVER SOLUÇÕES INTEGRADAS DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	CRIAR, CONFIGURAR OU REMOVER REGRAS E POLÍTICAS DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	ENVIAR E-MAIL EM MASSA DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	EXPORTAR OU IMPORTAR CAIXA POSTAL DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	FORNECER RELATÓRIO DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	INCLUIR OU REMOVER USUÁRIOS DE UMA LISTA DE DISTRIBUIÇÃO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	RECUPERAÇÃO DE E-MAIL	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	CORREIO ELETRÔNICO	REMOVER POLÍTICAS DE CORREIO ELETRÔNICO	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	MENSAGEM INSTANTÂNEA	FORNECER RELATÓRIO DE SOFTWARE DE MENSAGEM INSTANTÂNEA	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	MENSAGEM INSTANTÂNEA	HABILITAR, CONFIGURAR OU REMOVER PROPRIEDADES DE USUÁRIOS DE MENSAGEM INSTANTÂNEA	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	MENSAGEM INSTANTÂNEA	INSTALAR, CONFIGURAR OU REMOVER SOFTWARE DE MENSAGEM INSTANTÂNEA	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	COMUNICAÇÃO	MENSAGEM INSTANTÂNEA	RESTAURAR MENSAGEM INSTANTÂNEA	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	3	
REQUISIÇÃO	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	AUDITORIA DE DADOS	FORNECER RELATÓRIO DE AUDITORIA	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	SISTEMAS OPERACIONAIS	ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL	ATUALIZAR SERVIDOR/SISTEMA OPERACIONAL	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	2	
REQUISIÇÃO	SISTEMAS OPERACIONAIS	ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL	CRIAR, CONFIGURAR OU EXCLUIR SERVIDOR/SISTEMA OPERACIONAL	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	4	
REQUISIÇÃO	SISTEMAS OPERACIONAIS	PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	EXECUTAR, APOIAR E/OU GERENCIAR PROJETO ESPECÍFICO DE TIC CORRELACIONADO À ÁREA DE APLICAÇÕES, COMUNICAÇÕES E SISTEMAS OPERACIONAIS, CONFORME BIBLIOTECA PMBOK E ITIL	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	N/A	
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHCAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHCAGEM DE SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	INFRA - SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICAÇÕES WINDOWS	N/A	
INCIDENTE	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	TRATATIVA DE INDISPONIBILIDADE OU QUEDA DE COMPONENTES DA INFRA, CABEAMENTO OU REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	2	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	CONDUZIR AS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DOS COMPONENTES DE INFRA, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	2	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	CONDUZIR, DESIGNAR E EXECUTAR AS ATIVIDADES DE ADMINISTRAÇÃO DOS COMPONENTES DE INFRA, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	CONDUZIR, DESIGNAR E EXECUTAR AS ATIVIDADES DE CONFIGURAÇÃO DOS COMPONENTES DE INFRA, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	CONDUZIR, DESIGNAR E EXECUTAR AS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DOS COMPONENTES DE INFRA, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	CONDUZIR, DESIGNAR E EXECUTAR AS ATIVIDADES DE OPERAÇÃO DOS COMPONENTES DE INFRA, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	CONDUZIR, DESIGNAR E EXECUTAR AS ATIVIDADES DE SUSTENTAÇÃO DOS COMPONENTES DE INFRA, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	EXECUTAR ROTINAS DE INSPEÇÕES E VISITAS EM COMPONENTES CRÍTICOS DA INFRAESTRUTURA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	GERENCIAR, ADMINISTRAR E EXECUTAR SOLUÇÕES DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, OPERAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE COMPONENTES DE INFRAESTRUTURA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	IDENTIFICAR ANORMALIDADES E PRESTAR TRATAMENTO IMEDIATO DE ACORDO COM PROCEDIMENTOS	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	2	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	MONITORAR A INFRAESTRUTURA FÍSICA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	MONITORAR ATIVOS DE TI	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	MONITORAR DISPONIBILIDADE, CAPACIDADE, DESEMPENHO DE APLICAÇÕES, SERVIDORES, ATIVOS DE REDE, BANCO DE DADOS, LINKS, ENTRE OUTROS	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	3	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	MONITORAR GERADOR DE ENERGIA	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	MONITORAR NOBREACK	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
REQUISIÇÃO	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	MONITORAR SALA COFRE	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	4	
ROTINA	ROTINAS DE INFRAESTRUTURA	CHCAGEM DE INFRAESTRUTURA	CHCAGEM DE SUPORTE EM ATIVOS, INSTALAÇÕES, CABEAMENTO, REDE ELÉTRICA, GERADOR DE ENERGIA, NOBREACK E SALA COFRE	INFRA - SUPORTE EM INSTALAÇÕES, CABEAMENTO E REDE ELÉTRICA	N/A	

Definições de tempo de atendimento para serviços de infraestrutura tecnológica

GRUPO 01									
Matriz de Priorização - INCIDENTES									
Impacto	Ergência				ANS				
	1-Crítico	2-Alto	3-Média	4-Baixa	Prioridade	Tempo de Reação	Tempo de Solução		
1-Extensivo/Difundido	Crítico	Crítico	Alto	Média	Crítico	00:30:00	01:00:00		
2-Significativo/Grande	Crítico	Alto	Alto	Média	Alto	01:00:00	02:00:00		
3-Moderado/Limitado	Alto	Média	Média	Baixo	Média	02:00:00	04:00:00		
4-Menor/Localizado	Média	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo	04:00:00	08:00:00		

GRUPO 01			
Matriz de Priorização - REQUISIÇÕES			
Prioridade	ANS		
	Tempo de Reação	Tempo de Solução	
1-Crítico	01:00:00	02:00:00	
2-Alto	01:30:00	03:00:00	
3-Média	02:00:00	04:00:00	
4-Baixa	04:00:00	08:00:00	

Conforme já exposto, o prazo de atendimento de incidentes será compreendido entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definitiva, de forma ininterrupta, 24x7 (inteiro quanto horas por dia, sete dias por semana) e o prazo de atendimento das Requisições de Serviços, exceto as consideradas urgentes, serão compreendidos entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definitiva, considerando a urgência de atendimento. Caso haja a necessidade de alteração dos prazos definidos acima, em virtude de uma necessidade justificada do SUDAM, a CONTRATANTE poderá realizar os ajustes pertinentes, desde que em comum acordo com a CONTRATADA.

GRUPO 02					
APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC					
Tipo de Solicitação	Categoria	Serviço	Requisição de Serviço	Grupo de Designação	
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTOS DE INFRAESTRUTURA EM NÍVEL AVANÇADO	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA	

GRUPO 02				
APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC				
Tipo de Solicitação	Categoria	Serviço	Requisição de Serviço	Grupo de Designação
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	ANÁLISE DE VULNERABILIDADES EM INFRAESTRUTURA	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	ANÁLISE E ELABORAÇÃO DE NOTA TÉCNICA DE INFRAESTRUTURA	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	APOIO A IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	APOIO ESPECIALIZADO PARA ELABORAÇÃO DE EDITAL DE CONTRATAÇÃO/AQUISIÇÃO DE INFRAESTRUTURA	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE MELHORIA OU PROSPECÇÃO DE INFRAESTRUTURA	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	criação de apresentação técnica/estratégica de infraestrutura	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	criação de manual para equipe de infraestrutura	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	criação de minuta de despacho, ofício, memorando ou comunicado (comunicados)	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	criação de minuta de norma, política ou portaria para institucionalização de regras	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	criação de plano de infraestrutura (trabalho, contingência, homologação, teste, etc)	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	criação de relatório gerencial avulso	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	documentação ou atualização de documentação de infraestrutura	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	estudo de capacidade de infraestrutura	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	levantamento e análise de tecnologias de infraestrutura	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	participação em evento, apresentação ou capacitação externa	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	planejamento, acompanhamento e criação de relatório de POC (prova de conceito)	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	revisão de documentos diversos para validação técnica	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÕES	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	revisão e/ou documentação de processo de infraestrutura	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	PROJETOS DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA	acompanhamento dos projetos seguindo plano de gerenciamento de projetos	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	PROJETOS DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA	apoar no planejamento, implantação e documentação de novas soluções de infraestrutura de TIC	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	PROJETOS DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA	apoio e planejamento na documentação, na melhoria contínua, e na conformidade com as boas práticas de projetos e governança de TIC	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	PROJETOS DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA	condizer as atividades de gerenciamento de projetos de TIC, conforme biblioteca PMBOK e ITIL	INFRA - APOIO A GESTÃO E

GRUPO 02				
APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC				
Tipo de Solicitação	Categoria	Serviço	Requisição de Serviço	Grupo de Designação
				SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	PROJETOS DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA	PARTICIPAR EM REUNIÃO COM GERENTES PARTICIPANTES DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE DADOS	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	PROJETOS DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA	PARTICIPAR NO PLANEJAMENTO, ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
REQUISIÇÃO	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	CONSOLIDAR, ELABORAR E/OU INCLUIR INFORMAÇÕES DE DOCUMENTAÇÃO (RELATÓRIOS TÉCNICOS, PARECERES, ANÁLISE DE MEMORANDO E DOCUMENTOS DA AUTARQUIA)	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	ANALISAR OU LEVANTAR LEGISLAÇÃO VIGENTE PARA USO NOS DOCUMENTOS DA AUTARQUIA	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	APOIO A GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS DE TIC EM ACOMPANHAMENTO E PRAZOS, CONTROLES, INDICADORES, DADOS DE FORNECEDORES ENTRE OUTROS.	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	APOIO TÉCNICO AOS FISCALS QUANTO AOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS, QUALIDADE OS SERVIÇOS PRESTADOS E EQUIPAMENTOS ENTREGUES.	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	APOIO TÉCNICO EM REUNIÕES PARA AVALIAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE RECURSOS DE TIC.	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	APOIO TÉCNICO NA VERIFICAÇÃO DOS EDITAIS, MÍDIAS ESPECIALIZADAS, ENTIDADES PÚBLICAS ENTRE OUTROS PARA APOIO À AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS.	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	COMPREENDE AS ATIVIDADES DE: REUNIÕES, ELABORAÇÃO DE REUNIÃO, QUANDO NECESSÁRIO, APOIO TÉCNICO ÀS DEMAIS EQUIPES, PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES À COORDENAÇÃO, QUANDO SOLICITADO.	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES DE APOIO À INFRAESTRUTURA	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	REVISAR DOCUMENTOS PARA VERIFICAÇÃO DE POSSIBILIDADE DE CORREÇÕES, AJUSTES, INCLUSÕES OU DESCARTE, (NÃO PREVÊ ALTERAÇÕES EM SEU TEOR)	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
ROTINA	GOVERNANÇA E GESTÃO	APOIO A GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	CHECAGEM DE STATUS DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	INFRA - APOIO A GESTÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

• Definições de tempo de atendimento

GRUPO 02			
Matriz de Prioridade - Tempo de Atendimento			
Complexidade	Ergonomia		
	Alta	Média	Baixa
1-Alta	24h	04h	04h
2-Média	72h	04h	72h
3-Baixa	96h	04h	04h

Caso haja a necessidade de alteração dos prazos definidos acima, em virtude de uma necessidade justificada, a CONTRATANTE poderá realizar os ajustes pertinentes, desde que em comum acordo com a CONTRATADA e vice-versa.

ENCARTE VII - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

- A \_\_\_\_\_, doravante designada simplesmente CONTRATADA, inscrita no CNPJ/ME sob o número \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo Sr(a) \_\_\_\_\_ portador (a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ expedida pela (s) \_\_\_\_\_ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF nº \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_, conforme documentação apresentada de vínculo anexo, nos termos do Contrato nº \_\_\_\_\_, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, denominada simplesmente CONTRANTE, em conformidade com as cláusulas que seguem.
- O objetivo deste Termo de Confidencialidade é prover a necessária e adequada proteção às informações de acesso restrito de propriedade exclusiva da CONTRATANTE E, reveladas à CONTRATADA, em função da prestação dos serviços objeto do Contrato nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.
- A expressão "informações de acesso restrito" abrangirá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, contendo ela ou não rótulo de classificação quanto ao sigilo, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produtos, especificações, análises de dados, clientes, nomes de fornecedores e/ou distribuidores, preços e custos, direções e informações mercadológicas, invenções e ideias, outros informações técnicas, financeiros ou comerciais, entre outros, a que, diretamente ou por meio de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venham a CONTRATADA ter acesso em razão da execução do contrato celebrado.
- A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações de acesso restrito reveladas.
- A CONTRATADA compromete-se a não utilizar de forma diversa a prevista no Contrato nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ as informações de acesso restrito reveladas.
- A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
- A CONTRATADA determinará a observância deste Termo de Confidencialidade a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do contrato, ficando ainda responsável pela fiscalização do cumprimento das condições constantes no instrumento firmado.
- Os empregados, prepostos e prestadores de serviço da CONTRATADA que terão acesso às informações da CONTRATANTE deverão ser imputáveis perante a lei.
- A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CONTRATANTE E, por escrito e no prazo máximo de 24 horas, contadas a partir da data e horário da ocorrência do incidente, qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste termo de que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
- A CONTRATADA devolverá imediatamente à CONTRATANTE, ao término do Contrato, todo o qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, aquando o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada de acesso restrito, nos termos do presente Termo de Confidencialidade, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CONTRATANTE.
- A quebra do sigilo das informações de acesso restrito reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, além das eventuais sanções definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive no de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
- Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente Termo de Confidencialidade, após o término da vigência do Contrato.
- O presente Termo tem natureza irrevogável e inextinguível, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações de acesso restrito da CONTRATANTE.

2. ASSINATURAS

2.1. Por estar de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante legal, firma o presente Termo de Confidencialidade, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

\_\_\_\_\_  
 REPRESENTANTE DA CONTRATADA  
 Nome:  
 RG:

ENCARTE VIII - TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO INDIVIDUAL  
 CONTRATO: XXXXXX

Eu, (nome), (cargo, função/setor onde trabalha), (Nº CPF), declaro estar ciente da habilitação que me foi conferida para manuseio de informações da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM. No tocante às atribuições a mim conferidas, no âmbito deste Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, e de acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e o Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, comprometo-me a:

- manusear a(s) base(s) de dados apenas por necessidade de serviço, ou em caso de determinação expressa, desde que legítima superior hierárquica;
- manter a base(s) em sigilo quando da emissão de dados em tela, impressora, a fim de evitar que dêem ventura a tomar ciência pessoas não autorizadas;
- não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
- utilizar a(s) base(s) de dados estritamente conforme descrito e definido neste documento; e
- manter sigilo dos dados ou informações sigilosas obtidas por força de minhas atribuições, abstenendo-me de revelá-los ou divulgá-los, sob pena de incorrer nas sanções civis e penais decorrentes de eventual divulgação.

Belém-PA, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Nome  
Cargo / Função / Setor  
CPF  
ENCARTE 01 - TERMO DE CÊNCIA

Contrato nº:			
Objeto:			
Gerente do Contrato:		Mit	
Contratante (orgão):			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da contratada:		CPF:	


Por este instrumento, os funcionários abaixo assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM.

Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis na Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM, tais como telefone, impressora, fax, entre outros.


\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_


CÊNCIA	
Contratada:	
Funcionários:	
Nome:	Assinatura:
CPF:	
Nome:	Assinatura:
CPF:	

 Documento assinado eletronicamente por **Luiz Santana da Silva Filho, Coordenador**, em 15/10/2021, às 11:18, 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 **Josimar Figueira de Sousa, Integrante requisitante**, em 15/10/2021, às 11:19, 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 **Daniel do Socorro da Silva Eugenio, Integrante administrativo**, em 15/10/2021, às 11:28, 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 **Rogério Mateus dos Santos, Diretor**, em 15/10/2021, às 11:32, 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 **Luiz Antonio Lado Lisboa Junior, Integrante Técnico**, em 15/10/2021, às 11:34, 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.sudam.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_anexo\\_externo=0](http://sei.sudam.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_anexo_externo=0), informando o código verificador **0376359** e o código CRC **10562ABD**.