



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
Diretoria de Gestão Corporativa da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
Coordenação-Geral de Administração
Coordenação de Planejamento de Recursos Logísticos
Divisão de Licitações e Contratos

**EDITAL – SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
(CONSISTENTE EM BENS, SERVIÇOS NÃO CONTINUADOS OU CONTINUADOS SEM
DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA)**

**PREGÃO ELETRÔNICO
PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2022
(Processo Administrativo nº 10951.110715/2022-06)**

Torna-se público que a a **PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL**, por meio da Coordenação-Geral de Administração, sediada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "P", 8º andar, CEP 70.048-900, na cidade de Brasília/DF, sediada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "P", 8º andar, CEP 70.048-900, na cidade de Brasília/DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 02/01/2023

Horário: 10:00

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento: menor preço por grupo

Regime de Execução: Empreitada por Preço Global

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Gestão de Infraestrutura de TI, Central de Suporte e Serviços Remoto, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC - Network Operations Center) e Operação de infraestrutura, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por sete itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

1.4 Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras - NTB.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001/170008

Fonte: 0132251040

Programa de Trabalho: 171526

Elemento de Despesa: 339040

PI: PGSERV2249

3. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

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

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

4.1.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006, bem como para bens e serviços produzidos no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

- 4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- 4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- 4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
- 4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
- 4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.
- 4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
 - b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- 4.4.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010);
- 4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.
- 4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
- 4.5.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
- 4.5.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
- 4.5.3. que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 4.5.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.5.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente.
- 4.5.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou

forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

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

4.5.9. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

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

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

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

6.1.1. valor mensal e total do item;

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

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

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários,

trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento da solução, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor **total do lote**.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 1000,00 (mil reais)**.
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.11. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.1. Não havendo, pelo menos, três ofertas nas condições definidas neste item poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.12.1. Não havendo lance final fechado e classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até no máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo, observando-se, após, o item anterior.
- 7.13. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender as exigências de habilitação.

- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço/menor desconto, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
- 7.25.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
- 7.25.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 7.25.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 7.25.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.
- 7.25.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.25.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.
- 7.25.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.25.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.25.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.25.1.3

caso esse direito não seja exercido.

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

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

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

7.27.1. por empresas brasileiras;

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

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

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

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

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

7.29.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

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

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

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 2 (duas), contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

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

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

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

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

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

8.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.

8.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a

substância das propostas.

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

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

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

8.15. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.16. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.17. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

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

a) SICAF;

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

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

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

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

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

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

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

9.8. **Habilitação jurídica:**

9.8.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

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

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

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

9.8.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

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

respectiva.

9.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

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

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

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

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

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

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

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

9.10. Qualificação Econômico-Financeira:

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

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

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

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

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

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

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

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

9.11. **Qualificação Técnica:**

9.11.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados de acordo com os subitens 12.7. ao 12.7.27.2. do Termo de Referência, Anexo I.

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

9.11.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

9.11.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.

9.11.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.6. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 24 meses na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 24 meses serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

9.11.8. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência.

9.12. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

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

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

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

9.15. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a

inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

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

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

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

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

10. DOS ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

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

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

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

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

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

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

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

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

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

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

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é,

indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

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

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

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

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

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

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

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

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

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

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de

Contrato.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

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

15.3. O prazo de vigência da contratação é o previsto no instrumento contratual.

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

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

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

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

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

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

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

17. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

17.1. O modelo de gestão do contrato, contemplando os critérios de recebimento e aceitação do objeto, os procedimentos de testes e inspeção e os critérios de fiscalização, com base nos níveis mínimos de serviço/níveis de qualidade definidos, estão previstos no Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1. As obrigações (deveres e responsabilidades) da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO

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

Edital.

19.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

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

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

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

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

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

20.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, e quando não houver disposição específica no Termo de Referência, às seguintes sanções:

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

20.4.2. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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

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

20.4.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.

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

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

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

20.7. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

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

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

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

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

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacoes.pgfn@pgfn.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço SAUN, Quadra 5, Lote C, Térreo, Torre D – Centro Empresarial CNC, Brasília/DF, CEP: 70040-250, seção Protocolo da PGFN.

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

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

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

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

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

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

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

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço Setor de Autarquias Norte, Quadra 05 - Lote C, Complexo Empresarial CNC - Torre D, Asa Norte Brasília/DF, nos dias úteis, no horário das 09:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

22.12.1. ANEXO I - Termo de Referência;

22.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.

Brasília/DF, 19 de dezembro de 2022.

Documento assinado eletronicamente

MAURÍCIO ALMEIDA RIBEIRO

Coordenador-Geral de Administração



Documento assinado eletronicamente por **Maurício Almeida Ribeiro, Coordenador(a)-Geral**, em 19/12/2022, às 19:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **30389246** e o código CRC **A3D3B244**.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União
Edital modelo para Pregão Eletrônico: Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
Atualização: Fevereiro/2022

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 30389246



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 10951.110715/2022-06

Gestão de Infraestrutura de TI e suporte aos usuários

Brasília, dezembro de 2022

PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
27/10/2022	1.0	Primeira versão do documento	Bruno Graciano
01/11/2022	1.1	Revisão do documento	José Bento
14/12/2022	1.2	Revisão do documento	José Bento

SUMÁRIO

- 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO
- 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC
 - 2.1 Bens e serviços que compõem a solução
- 3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
 - 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação
 - 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais
 - 3.3. Estimativa da demanda
 - 3.4. Parcelamento da Solução de TIC
 - 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados
- 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
 - 4.1. Requisitos de Negócio
 - 4.2. Requisitos de Capacitação
 - 4.3. Requisitos Legais
 - 4.4. Requisitos de Manutenção
 - 4.5. Requisitos Temporais
 - 4.6. Requisitos de Segurança
 - 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais
 - 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica
 - 4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação
 - 4.10. Requisitos de Implantação
 - 4.11. Requisitos de Garantia
 - 4.12. Requisitos de Experiência Profissional
 - 4.13. Requisitos de Formação da Equipe
 - 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho
 - 4.15. Requisitos de Segurança da Informação
 - 4.16. Outros Requisitos Aplicáveis
- 5 – RESPONSABILIDADES
 - 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE
 - 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA
 - 5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços
- 6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
 - 6.1. Rotinas de Execução
 - 6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle
 - 6.3. Mecanismos formais de comunicação
 - 6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança
- 7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1. Critérios de Aceitação
- 7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção
- 7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos
- 7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento
- 7.5. Do Pagamento
- 7.6. Critério de Atendimento
- 7.7. Envio e Recebimento das Ordens de Serviço
- 8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO
- 9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO
- 10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
- 11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável)
- 12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
- 12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação
- 12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência
- 12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação
- 13 – DA GARANTIA CONTRATUAL
- 14 – DA SUBCONTRATAÇÃO
- 15 – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA
- 16 – DOS ANEXOS
- 17 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME N° 1/2019

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação, em lote único, de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Gestão de Infraestrutura de TI, Central de Suporte e Serviços Remoto, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC - Network Operations Center) e Operação de infraestrutura, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, para atendimento às demandas da CGTI - Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do Departamento de Gestão Corporativa da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, de acordo com as especificações estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

Por se tratar de serviços com atividades especializadas e da diversidade de temas técnicos abordados que necessitam de conhecimento específico da infraestrutura de TIC, a PGFN adotará o modelo estruturado por “Ilhas de especialização”, com características e perfis profissionais singulares. Para assegurar o atendimento das necessidades de negócio apresentadas, a solução de tecnologia deverá ser composta pelos seguintes serviços (ilhas):

2.1. Bens e serviços que compõem a solução

Grupo	Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	1	Ilha de Monitoramento do Ambiente Tecnológico (NOC)	27014	24	Parcela Mensal
	2	Ilha de Gestão de serviços de infraestrutura de TI	27014	24	Parcela Mensal
	3	Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança	27014	24	Parcela Mensal
	4	Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos	27014	24	Parcela Mensal
	5	Ilha de Central de Serviços	27014	24	Parcela Mensal
	6	Ilha de Infraestrutura de Bancos de Dados	27014	24	Parcela Mensal
	7	Ilha de Infraestrutura de Aplicações	27014	24	Parcela Mensal

2.1.1. Os serviços técnicos especializados compreendem a manutenção, implantação e execução continuada de serviços relacionados à monitoração, à sustentação de infraestrutura de TIC e à central de serviços, pagos mensalmente, mediante apuração dos indicadores, pelos resultados recebidos e homologados, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

2.1.2. Os serviços serão pagos mensalmente, deduzido qualquer desconto porventura ocorrido em razão de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, ficando a critério da prestadora de serviço definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe.

2.1.3. O detalhamento das atividades e responsabilidades de cada ilha de serviço estão descritos no Anexo I - Detalhamento dos Serviços de Gestão de Infraestrutura.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. A Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) é um dos órgãos de direção superior da Advocacia-Geral da União, no qual atuam os procuradores da Fazenda Nacional. Vinculada ao Ministério da Economia (ME), tem como finalidade principal promover justiça fiscal, conferir segurança jurídica às políticas públicas e assegurar recursos à sociedade com integridade e respeito ao cidadão.

3.1.2. Para alcançar sua missão, a PGFN conta com cerca de 6.075 (seis mil e setenta e cinco) servidores públicos e prestadores de serviço distribuídos por mais de 103 (cento e três) unidades em todos os Estados da Federação e no Distrito Federal. O ambiente computacional da Procuradoria possui aproximadamente 8.900 (oito mil e novecentos) ativos de microinformática, incluindo estações de trabalho, notebooks, impressoras, servidores, switches de rede, storage, firewall, sistemas de backup e outros.

3.1.3. A presente contratação visa a prestação de serviços continuados de Operação e Monitoramento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, na Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, para assegurar o atendimento às necessidades de negócio de soluções de tecnologia, quais sejam:

3.1.3.1. Manter os Serviços de TI sempre disponíveis para seus usuários;

- 3.1.3.2. Prestar atendimento adequado e satisfatório aos usuários da PGFN, possibilitando o pleno desenvolvimento de suas atividades;
- 3.1.3.3. Dar continuidade a prestação dos serviços após encerramento de prazos contratuais com as atuais empresas especializadas;
- 3.1.3.4. Adequado monitoramento e suporte destinados ao ambiente tecnológico da PGFN, buscando prevenir e corrigir falhas para garantir a integridade das informações e a estrutura desse ambiente de proteção.
- 3.1.4. Os impactos negativos decorrentes da não efetivação da presente contratação são:
- 3.1.4.1. Interrupção na prestação dos serviços, acarretando perdas irreparáveis à administração e à própria população, foco da missão da PGFN.
- 3.1.4.2. Possibilidade de Indisponibilidade nos sistemas e portais da PGFN.
- 3.1.4.3. Interrupção da construção, implantação ou uso de soluções de TI, como VPN, gestão de contas Google e sistemas administrativos. Impossibilidade de execução dos serviços essenciais da Procuradoria.
- 3.1.5. Dados os impactos negativos, o adequado monitoramento e operação destinados ao ambiente tecnológico da PGFN mostram-se necessários para prevenir e corrigir falhas e para garantir a integridade das informações e a estrutura desse ambiente de proteção.
- 3.1.6. A Procuradoria utiliza intensivamente recursos computacionais em praticamente todos os seus processos administrativos de trabalho. Estão incluídos, como recursos computacionais, tanto os dispositivos de hardware quanto os de software.
- 3.1.7. Ademais, a continuidade do funcionamento da infraestrutura computacional é pré-requisito para que os servidores da PGFN possam realizar as suas atividades por meio do uso dos sistemas informatizados administrados pela CGTI, como SIGEST, SIMBA, Dados Abertos - LAI, SGC, PRECATÓRIOS, dentre outros, conforme O ANEXO VII - SISTEMAS SUSTENTADOS.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
1	Adquirir, implantar, e manter soluções de Infraestrutura em TI
2	Gerenciar Serviços Terceirizados de TI
3	Promover a cultura de Segurança da Informação
4	Garantir a qualidade dos serviços de TIC prestados
5	Aperfeiçoar a gestão de TI e de Segurança da Informação
6	Racionalizar recursos e garantir transparência

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2022			
ID	Objetivos Estratégicos	ID	Meta do PDTIC associada
OE.02	Adquirir, implantar, e manter soluções de Infraestrutura em TI	IE.02.1 IE.02.2	Adquirir infraestrutura de TI Manter infraestrutura de TI
OE.03	Gerenciar Serviços Terceirizados de TI	IE.03.1	Monitorar e medir o desempenho do fornecedor
OE.05	Promover a cultura de Segurança da Informação	IE.05.1	Promover eventos de SI
OE.07	Aperfeiçoar a gestão de TI e de Segurança da Informação	IE.07.2 IE.07.4 IE.07.5	Prover gestão de TI Garantir a segurança dos sistemas Prover a gestão de segurança da informação
OE.08	Garantir a qualidade dos serviços de TIC prestados	IE.08.1 IE.08.2 IE.08.3	Gerenciar níveis de serviço Aprimorar a Central de Serviços de TIC Gerenciar qualidade dos serviços de TIC
OE.12	Racionalizar recursos e garantir transparência	OE.12.1	Prover transparência e entendimento dos custos de TIC

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
37	Suporte ao usuário (níveis 1, 2 e 3)
47	Apoio ao suporte e monitoramento da infraestrutura

3.3. Estimativa da demanda

- 3.3.1. As informações dos contratos atualmente vigentes, contrato Algar nº 01/2018 (SEI nº 10951.100077/201-40) e contrato SERPRO nº 07/2018 (SEI nº 10951.104932/2018-72), de objeto similar ao pretendido nesta contratação, serão utilizadas para estimativa do dimensionamento da equipe para atendimento do serviço e cumprimento dos prazos estipulados na contratação.
- 3.3.2. Para auxiliar na composição da equipe, os dados de chamados de serviço foram apurados no período de janeiro de 2020 a abril de 2022 e estão disponíveis no ANEXO IX deste documento.
- 3.3.3. As quantidades de prestadores de serviço que atuam no atual contrato, estão apresentadas nas tabelas 3.2 e 3.3, separados em vertical de especialização.
- 3.3.4. A composição da equipe NOC, equivalente ao serviço Ilha de monitoramento (NOC) presencial 12x5, é a seguinte:

Serviço (Brasília - DF)	Equipe	Horário de Funcionamento	Número de Profissionais
Monitoramento e Controle de Infraestrutura de TIC	Operadores de TIC	08h às 20h	1
	Líder de TIC	08h às 20h	0
Total de Profissionais			1

Tabela 3.2 - Composição atual da equipe de NOC do ambiente da PGFN

- 3.3.5. As outras verticais de especialização dos Contratos 01/2018 e 07/2018 são compostas pelo número de profissionais conforme disposto na Tabela 3.3.

Ilha de Especialização	Cargo	Número de Funcionários
Coordenação	Coordenador de Infraestrutura	0
Ilha de Central de Serviços	Líder da Central de Serviços	1
	Técnico da Central de Serviços	5
Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos	Administrador de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos	1
Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança	Administrador de Sistemas Operacionais	1
Ilha de Infraestrutura de Aplicações	Analista de Aplicações	1
Ilha de Infraestrutura de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	1
Ilha de Gestão de Suporte e Infraestrutura	Gerente de Infraestrutura	1
	Especialista em Projetos de Redes	1
Total de Profissionais		12

Tabela 3.3 - Número de Funcionários do Contrato Atual (Sustentação de Infra)

3.3.6. Devido ao aumento do número de equipamentos monitorados e a nova escala de serviço, a quantidade de profissionais alocados na Ilha de Monitoramento (NOC), passou de 01 (um) atualmente, para 04(quatro) na nova contratação.

3.3.7. A Tabela 3.4 apresenta a estimativa da quantidade de profissionais necessários e seus respectivos perfis profissionais para atendimento das necessidades da PGFN.

Ilha de Especialização	Perfil	Nível	Quantidade de Profissionais
Monitoramento (NOC)	Líder de Monitoramento	Analista de Suporte Computacional Sênior	1
	Analista de Monitoramento	Analista de Suporte Computacional Junior	5
Central de Serviços	Líder da Central de Serviços	Analista de Suporte Computacional Pleno	1
	Técnico da Central de Serviços	Analista Sênior	0
	Técnico da Central de Serviços	Analista Pleno	0
	Técnico da Central de Serviços	Técnico de Suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	10
Infraestrutura de sistemas operacionais e serviços corporativos	Administrador de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	1
		Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	2
		Administrador de Sistemas Operacionais Junior	0
Infraestrutura de redes e segurança	Analista de Redes	Analista de Redes e de comunicação de dados Sênior	1
		Analista de Redes e de comunicação de dados Pleno	1
		Analista de Redes e de comunicação de dados Júnior	0
	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação Sênior	1
		Administrador em segurança da informação Pleno	1
		Administrador em segurança da informação Júnior	0
Infraestrutura de aplicações	Líder de Sistemas	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia Sênior	1
	Analista de Sistemas	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia Pleno	1
		Desenvolvedor de sistemas de tecnologia Júnior	1
	Analista de Aplicações	Analista de sistemas de automação Sênior	1
		Analista de sistemas de automação Pleno	1
		Analista de sistemas de automação Júnior	1
		Administrador de Banco de Dados Sênior	1

Administração e infraestrutura de bancos de dados	Administrador de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados Júnior	1
	Analista de Dados	Administrador de Banco de Dados Pleno	1
		Administrador de Banco de Dados Júnior	1
Gestão de serviços de infraestrutura de TI	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
	Especialista ITSM	Analista de Gestão de TI Pleno	1
	Analista de Gestão de TI	Analista de Gestão de TI Júnior	1
Total			37

Tabela 3.4 - Previsão da Demanda - Estimativa da quantidade de profissionais

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. O objeto do pretendido contrato constitui uma única solução de TIC, pois os serviços que compõem o objeto licitado são serviços de mesma natureza, dependentes entre si, e sua divisão impactaria na execução do projeto e tornaria a contratação menos econômica, eficaz e eficiente para a Administração.

3.4.2. Tomando o contexto fático, considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre os serviços que compõem o objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada em um único grupo.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Com a presente contratação a CGTI, além do aprimoramento atual do modelo de operação, sustentação e suporte de TI, objetiva atingir, não de forma exaustiva, os seguintes resultados:

3.5.1.1. Aprimorar a gestão e planejamento de ativos e bens de TI;

3.5.1.2. Melhorar os níveis de disponibilidade de TIC, mitigando e reduzindo a ocorrência de incidentes ou falhas, com a especialização de suporte operacional e técnico, entregando produtos e serviços em consonância com os acordos de níveis de serviços pactuados com as áreas finalísticas da PGFN;

3.5.1.3. Melhorar os processos e execução de serviços ao atendimento das demandas internas e externas dos usuários de serviços de TI da PGFN;

3.5.1.4. Planejamento, implantação, monitoramento e melhoria contínua dos procedimentos, padrões e políticas de gestão de TI em consonância com as melhores práticas de mercado internacionais como Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Control Objectives for Information and related Technology (COBIT), International Organization of Standardization/International Electrotechnical Commission (ISO/IEC) 20.000 e a ISO/IEC 27.000, além da Instrução Normativa N° 1 de 2019 e outras normas nacionais aderentes ao almejado pela PGFN;

3.5.1.5. Aprimorar a capacidade técnica de atendimento e análise de demandas, serviços e tratamento de incidentes, monitorando e melhorando a base de conhecimento da CGTI.

3.5.2. Quanto às quatro dimensões de avaliação das ações governamentais de entidades e entes públicos, da Administração Pública, têm-se o que segue:

3.5.2.1. Quanto à efetividade, a contratação de serviços especializados de apoio às atividades de TIC assistirá à PGFN no cumprimento da sua função institucional frente à sociedade.

3.5.2.2. Quanto à eficácia, a disponibilidade de serviço especializado na área meio (TIC), contribuirá para o oferecimento de estrutura adequada de trabalho, facilitando o alcance dos resultados requeridos pela PGFN.

3.5.2.3. Quanto à eficiência, a contratação dos serviços especializados de apoio às atividades de TIC propiciará maior agilidade no suporte e na manutenção dos sistemas estruturantes da PGFN, auxiliando no desempenho das atividades finalísticas, administrativas, gerenciais ou de suporte dos servidores e procuradores em exercício nesta Procuradoria.

3.5.2.4. Quanto à economicidade, a contratação de serviços especializados de apoio às atividades de TIC reduzirá o risco de falha, pelo monitoramento constante dos ativos, planejamento, gestão e de necessidade de alterações emergenciais nas soluções corporativas, evitando eventuais manutenções corretivas e o dispêndio de recursos financeiros para sanar problemas que poderiam ser previamente impedidos de ocorrer, além de reprimir situações que causem transtornos e prejuízos aos cofres públicos e aos usuários dos serviços públicos.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotados pela PGFN.

4.1.2. A execução dos serviços será acompanhada por servidores da PGFN, que verificarão a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

4.1.3. Os serviços serão executados, preferencialmente, de forma remota, com exceção daqueles definidos pela CONTRATANTE como de execução presencial descritos no ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.

4.1.4. A PGFN utiliza, seguindo os padrões recomendados pelo *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*, uma Central de Serviços e softwares de monitoração e controle, por meio dos quais são registrados incidentes referentes a interrupções de serviços, requisições dos usuários e mudanças no ambiente de TIC.

4.1.5. Implementar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio da CONTRATANTE.

4.1.6. Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e *dashboards* contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

4.1.7. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados pelo ITIL.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A capacitação profissional para execução dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.2. A CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, obrigatoriamente e sempre que se fizer necessário, considerando as mudanças de plataforma tecnológica e de acordo com as orientações da PGFN.

4.2.3. Deverá, ainda, criar a infraestrutura necessária para realizar a capacitação dos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, por meio de treinamentos presenciais ou remotos, durante a vigência do contrato.

4.2.4. Deverá desenvolver um plano de capacitação com vistas a garantir que os profissionais alocados na execução dos serviços estejam atualizados quanto às novas tecnologias adotadas e à evolução dos aplicativos em uso.

4.2.5. Deverá ser elaborado "Plano de capacitação" devendo contemplar no mínimo:

- 4.2.5.1. as disciplinas, cronogramas e todas as informações necessárias para a realização do treinamento;
- 4.2.5.2. conteúdos programáticos técnicos, não técnicos, de habilidades comportamentais e motivacionais;
- 4.2.5.3. número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo global de 40 (quarenta) horas anuais para cada equipe técnica (Ilha);
- 4.2.5.4. um percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) de cursos relacionados a ferramentas utilizadas pela PGFN.
- 4.2.6. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação relacionada à área de atuação e/ou de interesse da Procuradoria, para fins de apuração, o número de horas do preparatório oficial da certificação poderá ser abatido das horas previstas no plano de capacitação.

4.2.7. A CONTRATADA deverá comprovar as horas de treinamento presenciais e/ou remotos, por meio de diplomas ou certificados.

4.3. **Requisitos Legais**

4.3.1. A presente contratação será realizada na modalidade de Pregão Eletrônico, observando os dispositivos legais, notadamente os princípios da (o):

4.3.2. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967;

4.3.3. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991;

4.3.4. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.3.5. Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001;

4.3.6. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010;

4.3.7. Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012;

4.3.8. Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015;

4.3.9. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

4.3.10. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019;

4.3.11. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010;

4.3.12. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05, de 27 de junho de 2014;

4.3.13. Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 05, de 26 de maio de 2017;

4.3.14. Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 4 de abril de 2019;

4.3.15. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

4.4. **Requisitos de Manutenção**

4.4.1. Para a manutenção dos serviços contratados será considerada como hora útil, aquela especificada para o horário de prestação de serviços de cada ilha, em dias úteis, podendo também ser denominado como horário útil.

4.4.2. Ficará a critério da prestadora de serviço definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe.

4.4.3. Para fins de contagem de tempo de Requisições, a prestadora de serviço deverá observar o horário útil. Os casos especiais poderão ser atendidos fora do horário de atendimento normal.

4.4.4. Não existirá redefinição de tempo caso a CONTRATADA ultrapasse os tempos de atendimento entre o recebimento do chamado e o efetivo atendimento durante sua locomoção.

4.4.5. A PGFN poderá, excepcionalmente, solicitar serviços à CONTRATADA que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora da Janela de Serviços, incluindo feriados e finais de semana.

4.4.6. O prazo de atendimento dos serviços será iniciado automaticamente após registros e aprovação dos serviços na solução integrada de monitoramento e gestão de demanda.

4.5. **Requisitos Temporais**

4.5.1. Após o início da execução do contrato e ao fim de cada mês, a CONTRATADA deverá, até o 5º dia útil do mês subsequente, apresentar relatório das atividades executadas por meio de Relatório Mensal com detalhamento dos atendimentos e seus custos para análise da equipe de fiscalização e emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP).

4.5.2. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

4.6. **Requisitos de Segurança**

4.6.1. A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança da Informação e Comunicações e demais normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

4.7. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.7.1. Os profissionais da CONTRATADA que desempenharem atividades em contato direto com a CONTRATANTE deverão:

4.7.1.1. Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes.

4.7.1.2. Respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

4.7.1.3. Atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

4.7.2. A CONTRATADA deverá entregar todos os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao disposto no Art. 9º da Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.8. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. Para os serviços executados nas dependências da Procuradoria, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

4.8.2. Os recursos contemplados no item anterior serão fornecidos com o padrão disponível na PGFN e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da prestadora de serviço.

4.8.3. Para os serviços executados fora das dependências da Procuradoria, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da prestadora de serviço, incluindo certificado digital aos seus funcionários, telefones celulares para atendimento de acionamentos e conexão com a Internet, assim como demais custos associados. No caso de acesso remoto, a PGFN será responsável por fornecer à prestadora de serviço somente as credenciais necessárias para o acesso remoto, de forma segura, à rede.

4.8.4. A Procuradoria não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet a serem utilizados nos acessos remotos.

4.9. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. Não se aplica a contratação pretendida.

4.10. **Requisitos de Implantação**

4.10.1. A critério da CONTRATANTE, o início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA poderá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos da assinatura do

CONTRATO, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).

4.10.2. Durante o PTO, a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

4.10.3. Nesse período, deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da PGFN. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço.

4.10.4. A PGFN poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos e dos sistemas.

4.10.5. Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC de todas as unidades da PGFN atendidas, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.10.6. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços em até 5 (cinco) dias úteis antes do início efetivo da prestação dos serviços.

4.10.7. O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante esse período, os ajustes de apagamento em razão de glosas por não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos terão seus valores reduzidos em 25% e servirão, também, como parâmetro para ajustes e melhorias de atendimento ao serviço.

4.10.8. Após o término do período de adaptação operacional (PAO), os ajustes de apagamento em razão de glosas por não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos serão integralmente cobrados, conforme especificados nos indicadores de desempenho mínimo, constante na seção de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

4.10.9. O prazo do PAO poderá ser maior que 90 (noventa) dias, quando seu término ocorrer antes do último dia do mês, para que ocorram 3 (três) ciclos completos de aferição da Medição de Resultados.

4.10.10. A frequência de aferição da Medição de Resultados será mensal e as metas deverão ser apuradas para os períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.

4.11. Requisitos de Garantia

4.11.1. A garantia para os serviços executados terá o prazo de 06 (seis) meses, contado a partir do encerramento das respectivas Ordens de Serviço.

4.11.2. Dentro do período de garantia a CONTRATADA se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para a PGFN.

4.11.3. O encerramento da Ordem de Serviço pela PGFN não elide a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

4.11.4. Após o encerramento da vigência contratual, se constatado algum problema em serviços prestados e estando ainda no período de garantia, ainda assim a CONTRATADA deverá realizar a manutenção necessária para a correção do problema sem ônus para a PGFN.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

4.12.2. A critério da PGFN, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada, em substituição às indicadas neste Termo de Referência.

4.12.3. Na comprovação da experiência profissional, poderão ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da PGFN, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da Procuradoria.

4.12.4. Quando ocorrer a substituição de profissionais durante a vigência do contrato, a comprovação dos requisitos obrigatórios de qualificação deverá ser efetuada em até 30 (trinta) dias corridos após a alocação do novo profissional.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Ilha de Monitoramento do Ambiente Tecnológico (NOC)

PERFIL: Líder de Monitoramento	
Responsável pela supervisão do cumprimento das atividades da equipe de monitoramento.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência mínima de três (03) anos na atividade de monitoramento de ambiente de TI; Possuir conhecimentos avançados sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TI (SNMP, etc.); Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior; Certificação Zabbix Certified User.	Apresentação do(s) certificado(s).

PERFIL: Analista de Monitoramento	
Responsável pelo monitoramento do ambiente tecnológico	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência mínima de um (01) ano na atividade de monitoramento de ambiente de TI; Possuir conhecimentos avançados sobre as ferramentas de monitoramento do tipo Zabbix e Nagios; Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação

Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.	Apresentação do(s) certificado(s).

4.13.2. Ilha de Gestão de serviços de infraestrutura de TI

PERFIL: Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	
Responsável pela gestão das atividades das equipes de serviços de infraestrutura de TI.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência mínima de cinco (05) anos com a supervisão de equipes técnicas de TIC; Possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL, COBIT e normas ISO/IEC 27001; Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Possuir certificação Information Security Foundation baseada na ISO/IEC 27001; Possuir certificação ITIL Intermediate V3 ou superior; Possuir certificação Cobit 4.1 Foundation ou superior.	Apresentação do(s) certificado(s).

PERFIL: Analista de Gestão de TI	
Responsável pela análise e acompanhamento dos processos de Gestão de TI.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência mínima de três (03) anos na área de Tecnologia da Informação; Possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT; normas ISO/IEC 27001 e 27002; possuir curso técnico com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas; Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.	Apresentação do(s) certificado(s).

PERFIL: Especialista ITSM	
Responsável pela Gestão de processos ITSM.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência mínima de três (03) anos na área de Tecnologia da Informação; Possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão de TI com base nos frameworks ITIL; Realizar gerenciamento operacional dos processos ITSM; Monitorar e relatar informações dos processos ITSM; Identificar falhas em atividades de processos ITSM; Identificar melhorias para os processos ITSM implementados, e criar processos para implementação via ferramenta ITSM; Gerenciar e manter o portfólio de serviços de TIC; Realizar estudos de viabilidade quanto a adoção de ferramentas ITSM para implantação de processos de gerenciamento de serviços de TI; Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Certificação ITIL Expert Certificate in IT Service Management.	Apresentação do(s) certificado(s).

4.13.3. Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança

PERFIL: Analista de Redes e Comunicação de Dados	
Responsável pelo atendimento das demandas de rede Lan e Wan.	

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Perfil Sênior, Possuir experiência mínima de cinco(05) anos, Perfil Pleno, possuir experiência mínima de quatro(04) anos, perfil Junior, possuir experiência mínima de dois(02) anos, na área de Tecnologia da Informação; O perfil Pleno e Sênior deve possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas;</p> <p>Todos os perfis devem possuir inglês técnico.</p>	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.</p>
Formação	Modo de Comprovação
<p>Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p>	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.</p>
Certificação	Modo de Comprovação
<p>Todos os níveis devem possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior;</p> <p>O perfil Sênior deve possuir certificação CCNP Data Center – Cisco Certified Network Professional Data Center ou registro em órgão competente da classe CREA.</p>	<p>Apresentação do(s) certificado(s).</p>

PERFIL: Administrador em segurança da informação	
<p>Responsável pelo atendimento das demandas de Segurança da Informação.</p>	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Perfil Sênior, Possuir experiência mínima de cinco(05) anos, Perfil Pleno, possuir experiência mínima de quatro(04) anos, perfil Junior, possuir experiência mínima de dois(02) anos, na área de Tecnologia da Informação; Os perfis Sênior e Pleno deverão possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades relacionadas a mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração;</p> <p>Todos os perfis devem possuir inglês técnico.</p>	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.</p>
Formação	Modo de Comprovação
<p>Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p>	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.</p>
Certificação	Modo de Comprovação
<p>Todos os níveis devem possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior;</p> <p>O perfil Pleno deve possuir certificação ISO/IEC 27002 - Fundamentos da Segurança da Informação; O perfil Sênior deve possuir ao menos uma das certificações: Certificação CompTIA Security+ ou superior, Certificação Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ou superior, Certificação Modulo Certified Security Officer (MCSO) ou superior, Certificação Cisco Certified Network Associate CyberOPS (CCNA CyberOPS) ou superior.</p>	<p>Apresentação do(s) certificado(s).</p>

4.13.4. Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos

PERFIL: Administrador de Sistemas Operacionais	
<p>Responsável pelo atendimento das demandas de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos de TI.</p>	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Perfil Sênior, Possuir experiência mínima de cinco(05) anos, Perfil Pleno, possuir experiência mínima de quatro(04) anos, perfil Junior, possuir experiência mínima de dois(02) anos, na área de Tecnologia da Informação; O perfil Pleno e Sênior deve possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas;</p> <p>Todos os perfis devem possuir inglês técnico.</p>	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.</p>
Formação	Modo de Comprovação
<p>Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.</p>	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.</p>
Certificação	Modo de Comprovação
<p>Todos os níveis devem possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior;</p> <p>O perfil Sênior deve possuir certificação CCNP Data Center – Cisco Certified Network Professional Data Center.</p>	<p>Apresentação do(s) certificado(s).</p>

4.13.5. Ilha de Central de Serviços

PERFIL: Líder da Central de Serviços	
<p>Responsável pela supervisão do cumprimento das atividades da equipe da Central de Serviços.</p>	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
<p>Possuir, no mínimo, 3 (três) anos de experiência como líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes; Possuir, no mínimo, 3 (três) anos de experiência em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços; Possuir inglês técnico.</p>	<p>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.</p>

Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.	Apresentação do(s) certificado(s).

PERFIL: Técnico da Central de Serviços	
Responsável pelo atendimento, registro e encaminhamento das demandas da Central de Serviços	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir, no mínimo, 01 (um) ano no atendimento remoto a usuários de TIC; Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7 e 10, Pacote Office 2013 e Suite Google Workspace; Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento; Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.	Apresentação do(s) certificado(s).

4.13.6. Ilha de Infraestrutura de Bancos de Dados

PERFIL: Administrador de Banco de Dados	
Responsável pela criação, atualização e manutenção do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
O perfil Pleno e Sênior deve possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas; Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Para o perfil Sênior deve possuir Certificação: PostgreSQL Associate Certification 13 ou superior.	Apresentação do(s) certificado(s).

PERFIL: Administrador de Dados	
Responsável pela criação, atualização e manutenção do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Perfil Sênior, Possuir experiência mínima de cinco(05) anos, Perfil Pleno, possuir experiência mínima de quatro(04) anos, perfil Junior, possuir experiência mínima de dois(02) anos, na área função; Todos os integrantes devem possuir experiência avançada em modelagem relacional e normalização de dados; Experiência em performance em bancos relacionais; Experiência em banco de dados relacional PostgreSQL; Sólidos conhecimentos em linguagem SQL e PGPL/SQL; Experiência com metodologia ágil; Conhecimento em Segurança da Informação (LGPD); Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Todos os integrantes devem Possuir pelo menos uma das Certificações a seguir: Associado Cloudera (CCA); Analista de Dados ou superior ou Microsoft MCSE; Certificação Azure Data Scientist Associate da Microsoft; Certificação Teradata Associado 2.3 ou superior.	Apresentação do(s) certificado(s).

4.13.7. Ilha de Infraestrutura de Aplicações

PERFIL: Líder de Sistemas	
Responsável pela supervisão do cumprimento das atividades da equipe de Infraestrutura de aplicações.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência Mínima comprovada de 5 (cinco) anos como Gerente Técnico de Equipe de Desenvolvimento de Sistemas ou Gerente de Projeto de Software. Experiência Mínima comprovada de 5 (cinco) anos em Processo de Desenvolvimento Ágil (Scrum) e Unificado de Desenvolvimento de Softwares (UP) - Ciclo de vida do Software. Experiência Mínima comprovada de 5 (cinco) anos na avaliação de tecnologias e elaboração de arquitetura técnica para desenvolvimento de sistemas e serviços. Experiência Mínima comprovada de 5 (cinco) anos em Homologação, supervisão de testes e análise de conformidades de documentação, artefatos técnicos e produtos de software.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Possuir certificação Certified Associate in Project Management (CAPM) ou Certified ScrumMaster (CSM) ou PMI Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) ou Project Management Professional (PMP).	Apresentação do(s) certificado(s).

PERFIL: Analista de Sistemas	
Responsável pela supervisão do cumprimento das atividades da equipe de Infraestrutura de aplicações.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Perfil Sênior, Possuir experiência mínima de cinco(05) anos, Perfil Pleno, possuir experiência mínima de quatro(04) anos, perfil Junior, possuir experiência mínima de dois(02) anos, em Desenvolvimento de Sistemas WEB; Todos os integrantes devem possuir experiência em Desenvolvimento de Sistemas WEB em JAVA (JEE, HIBERNATE, ANGULAR, SPRING, HIBERNATE, JDBC) em Servidores de Aplicação JBOSS e WildFly; Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Para o perfil Pleno deve possuir Certificação: OCA – Java Se.	Apresentação do(s) certificado(s).

PERFIL: Analista de Aplicações	
Responsável pela criação, atualização e manutenção do ambiente de aplicações..	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Todos os Perfis devem possuir experiência avançada em atividades de administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss e Wildfly), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Perl, Python, ASP, .NET e infraestrutura de portais de conteúdo Zope/Plone; Possuir inglês técnico.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
Certificação	Modo de Comprovação
Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior; O perfil Pleno e Sênior devem possuir certificação AWS Certified Cloud Practitioner ou certificação equivalente; O perfil Sênior deve possuir certificação Docker DCA ou certificação CKA (Certified Kubernetes Administrator ou certificação equivalente).	Apresentação do(s) certificado(s).

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. Na execução dos serviços de sustentação de infraestrutura de TI, a CONTRATADA deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos para as atividades em execução.

4.14.2. Também, no que couber, na execução dos serviços a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos padrões de governo.

4.14.3. Ainda, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e do inc. IV do art. 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, as demandas que produzirem software/sistema que se consubstancie em serviço público digital devem ser integradas à Plataforma de Cidadania Digital.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação

4.15.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação de sanção e outras reprimendas prevista em lei, independente da classificação de sigilo conferida pela PGFN a tais documentos.

4.15.2. 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 PGFN sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

4.15.3. Cada profissional deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da PGFN ou a serviço dessa, salvo se expressamente autorizado.

4.15.4. Cada profissional deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela PGFN não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CONTRATANTE ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas.

4.15.5. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na PGFN.

4.16. **Outros Requisitos Aplicáveis**

4.16.1. Não se aplica.

5. **RESPONSABILIDADES**

5.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- c) Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- h) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- i) Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- j) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as condições do contrato e os termos de sua proposta de preços;
- k) Notificar a empresa CONTRATADA, por escrito, sobre desvios de conduta, irregularidades, fraudes ou atos ilícitos, praticados na execução do contrato;
- l) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados pela CONTRATADA, caso estejam fora das exigências previstas neste Termo de Referência, comunicando-lhes oficialmente;
- m) não praticar atos para ingerência na administração da empresa CONTRATADA, especialmente quanto a direcionamento de escolha de possíveis trabalhadores;
- n) Notificar a empresa CONTRATADA, por escrito, sobre desvios de conduta, irregularidades, fraudes ou atos ilícitos, praticados na execução do contrato.

5.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- a) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- j) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- k) Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- l) Participar – no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data de início da vigência do Contrato – de reunião com a Fiscalização (Gestor e Fiscais) constituída pela CONTRATANTE, para estabelecimento das rotinas de execução dos serviços;
- m) Executar os serviços conforme especificações contidas neste Termo de Referência e em sua proposta de preços, com a alocação de empregados necessários ao perfeito cumprimento do objeto do Contrato, além de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, conforme descrito neste Termo de Referência;
- n) Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das atividades demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante;
- o) Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução dos serviços objeto do Contrato, aos seus profissionais, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos;
- p) Responder, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela Fiscalização (Gestor ou Fiscais) da CONTRATANTE;

- q) Responder, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a quaisquer esclarecimentos de ordem gerencial, pertinente à execução do Contrato que sejam porventura solicitados pela CONTRATANTE;
- r) Apresentar à CONTRATANTE, sempre que necessário ou exigido pela Fiscalização (Gestor ou Fiscais) do Contrato, a relação nominal dos empregados que adentrarão as instalações da CONTRATANTE para a execução dos serviços;
- s) Instruir seus empregados e colaboradores quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração da CONTRATANTE;
- t) Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência nesse sentido, a fim de evitar desvio de função;
- u) Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- v) Não permitir a utilização de qualquer trabalhador menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- w) Relatar à Fiscalização (Gestor ou Fiscais) da CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços objeto do Contrato;
- x) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela Fiscalização do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- y) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto do Contrato, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- z) Aceitar, nas mesmas condições do Contrato, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nos serviços objeto do Contrato, no limite de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do Contrato;
- aa) Manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços, objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

5.3.1. Não se aplica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Reunião Inicial

6.1.1.1. Deverá ser realizada reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

- presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o preposto da mesma;
- entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme art. 18, inciso V, da IN nº. 01/2019-SGD/ME; e
- esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

6.1.2. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.1.2.1. O acesso ao Serviço deverá efetuado por:

- meio telefônico: por meio de número 0800 fornecido pela CONTRATADA. O número será repassado para a CONTRATANTE no final do contrato;
- E-mail;
- sistema informatizado: por meio de sistema ou ferramenta fornecida e disponibilizada pela CONTRATANTE;
- chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;
- assistente virtual inteligente (Chatbot - web, WhatsApp, Telegram e afins).

6.1.3. Forma de execução e acompanhamento dos serviços

6.1.3.1. A execução de atividades será solicitada por meio de chamados via ferramenta de ITSM do órgão, que deverão ser atendidos de imediato seguindo os prazos para início do atendimento e execução, previstos neste Termo de Referência.

6.1.3.2. O cumprimento dos prazos, adequação ao catálogo de serviços e a qualidade das entregas serão auferidas pela equipe de fiscalização do contrato por meio de análise das evidências entregues e a verificação dos prazos de atendimento.

6.1.4. Prazos e horários de prestação dos serviços

6.1.4.1. Os serviços contratados deverão ser realizados de forma contínua, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, de forma a garantir o cumprimento da missão institucional da Procuradoria, nos horários indicados na tabela a seguir, de acordo com cada ilha:

Item	Descrição	Horário de prestação dos serviços
1	Ilha de Monitoramento do Ambiente Tecnológico (NOC)	07h às 22h
2	Ilha de Gestão de Serviços de Infraestrutura de TI	08h às 20h
3	Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança	08h às 20h
4	Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos	08h às 20h
5	Ilha de Central de Serviços	07h às 22h
6	Ilha de Infraestrutura de Bancos de Dados	08h às 20h
7	Ilha de Infraestrutura de Aplicações	08h às 20h

Tabela 6.1 - Horários de funcionamentos das ilhas

6.1.4.2. As tarefas que demandarem manutenção em softwares ou equipamentos críticos, poderão ser executadas nos dias não úteis ou fora da janela de serviços em dias úteis, mediante solicitação da CONTRATANTE para a realização das atividades. A critério da PGFN, manutenções de menor impacto ou emergenciais poderão ser realizadas em horário comercial.

6.1.4.3. Não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas fora do horário regular de atendimento presencial.

6.1.4.4. A CONTRATANTE poderá solicitar serviços à CONTRATADA que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora das janelas de serviços definidas para cada uma das ilhas de Especialização, incluindo feriados e finais de semana.

- 6.1.4.5. Qualquer Ilha de especialização poderá ser demandada para execução de serviços em regime de sobreaviso.
- 6.1.4.6. Para as atividades que serão executadas em regime de sobreaviso, a CONTRATADA deverá, em comum acordo com a CONTRATANTE, indicar um dos profissionais da ilha para o atendimento no período.
- 6.1.4.7. Não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas em regime de sobreaviso.
- 6.1.5. **Local de prestação dos serviços**
- 6.1.5.1. Os serviços serão prestados na sede da PGFN, em Brasília-DF, no Setor de Autarquias Norte ou na Esplanada dos Ministérios.
- 6.1.5.2. Diante do cenário atual de flexibilidade dos regimes de trabalho, todos os serviços poderão ser executados no formato teletrabalho, desde que seja de comum acordo, firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 6.1.5.3. Independentemente do local de prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.
- 6.1.5.4. Caberá à CONTRATANTE o fornecimento de estações de trabalho com computadores para a execução dos atendimentos presenciais nos escritório da CONTRATANTE.
- 6.1.5.5. Caberá à CONTRATADA o fornecimento de computadores ou notebooks para a execução dos atendimentos remotos.
- 6.1.6. **Papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA**
- 6.1.6.1. A CONTRATANTE manterá equipe responsável pela fiscalização do contrato, composta por:
- Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
 - Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
 - Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos; e
 - Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC.
- 6.1.6.2. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função, os Fiscais do Contrato serão, também, responsáveis por, mensalmente, com base nas informações enviadas pelos Fiscais Requisitantes e nos relatórios elaborados pela CONTRATADA, consolidar e emitir o Relatório Mensal de Serviços.
- 6.1.6.3. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função, o Fiscal Requisitante dos serviços é o servidor da PGFN responsável pela solicitação dos serviços à CONTRATADA, com as seguintes atribuições:
- Emitir as Ordens de Serviço.
 - Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos.
 - Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço.
- 6.1.6.4. A CONTRATADA deverá apresentar preposto, sendo o seu representante, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 6.1.7. **Formas de transferência de conhecimento**
- 6.1.7.1. O repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens será definido na reunião inicial.
- 6.1.8. **Período de Transição Operacional**
- 6.1.8.1. O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação e o início das atividades da CONTRATADA é definido como Período de Transição Operacional (PTO).
- 6.1.8.2. A critério da CONTRATANTE, poderá ser concedido à CONTRATADA o prazo de até 30 (trinta) dias para o PTO, postergando, assim, o início da prestação dos serviços.
- 6.1.8.3. Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
- 6.1.8.4. Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após o Período de Transição Operacional, a CONTRATANTE não pagará a CONTRATADA durante o PTO. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.
- 6.1.8.5. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.
- 6.1.8.6. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.
- 6.1.8.7. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias úteis antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.
- 6.1.9. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**
- 6.1.9.1. A CONTRATADA deverá manter a Base de Conhecimento atualizada para repasse de conhecimento durante a transição contratual.
- 6.1.9.2. Na ocasião do encerramento contratual, seja por decurso de seu prazo de vigência ou por rescisão, se demandado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar um Plano de Transição e executar a Transição Contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando os profissionais indicados pelo CONTRATANTE, sem ônus ao Órgão, em até um mês antes do encerramento.
- 6.1.9.3. Durante o período necessário à elaboração e execução do Plano de Transição Contratual, a CONTRATADA se responsabilizará pela capacitação dos receptores mencionados acima quanto às atividades, tarefas, pesquisas e procedimentos relativos à transferência de conhecimento entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, assim como pela confecção de documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição, com apoio do CONTRATANTE, contudo sem ônus a este.
- 6.1.9.4. A ocorrência de evento no qual a CONTRATADA, ou qualquer de seus representantes, não cooperarem ou reterem quaisquer informações ou dados requeridos pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma maneira, a execução e consequente conclusão do procedimento de transição contratual, constituirá em Inexecução Parcial do Objeto, sujeitando a CONTRATADA ao cumprimento de obrigações relativas ao reparo de todos os danos que possam vir a ser causados ao CONTRATANTE, além das sanções previstas neste Termo de Referência.
- 6.1.9.5. Fica a cargo do CONTRATANTE a indicação dos recursos profissionais humanos qualificados (cujos perfis estejam identificados no Plano de Transição) como os receptores da transferência de conhecimento.
- 6.1.9.6. Será de total responsabilidade da CONTRATADA, com apoio do CONTRATANTE, a execução integral do Plano de Transição Contratual, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo Órgão.
- 6.1.9.7. O CONTRATANTE poderá solicitar ajustes, alterações ou adequações no Plano de Transição Contratual caso forem detectados itens que exacerbadamente

onerem o Órgão ou que comprometam a execução e/ou conclusão da transição.

6.1.9.8. O Plano de Transição será considerado um adendo contratual, no qual deverão estar registrados todos os compromissos, papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas concernentes ao procedimento transitório, bem como a identificação de todos os envolvidos no processo e os prazos necessários para execução das atividades de transição.

6.1.9.9. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE, ou aos profissionais designados pela PGFN, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato.

6.1.10. Alterações nas Atividades Previstas

6.1.10.1. A relação de "Atividades" apresentadas no ANEXO I - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA não é definitiva, sendo passível de alterações a critério da CONTRATANTE, em comum acordo junto à CONTRATADA.

6.1.10.2. A adoção de novas tecnologias deve ser suportada pela CONTRATADA que, terá o prazo de 30 (trinta) dias após comunicação do CONTRATANTE, para adequação.

6.1.10.3. A inclusão de novas atividades poderá ser realizada sempre que a CONTRATANTE constatar que há atividades necessárias à plena execução do objeto contratual que não foram previstas inicialmente. Os fiscais requisitante e técnico do contrato deverão demonstrar as razões que justificam a inclusão de uma nova atividade.

6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.2.1. As exigências especificadas e definidas pela CONTRATANTE sobre o horário de funcionamento dos serviços foram feitas, conforme levantamento realizado em Estudo Técnico Preliminar, com base no histórico dos atendimentos efetuados e nos registros de controle e acompanhamento dos chamados, e refletem a necessidade mínima de atendimento para as quais a CONTRATADA deverá atendê-las.

6.2.2. O dimensionamento geral das equipes e a alocação dos profissionais dentro das escalas de serviços para a perfeita execução e adequação das atividades serão de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser em quantidade suficiente para o cumprimento integral das metas exigidas neste Termo de Referência.

6.2.3. A CONTRATADA deverá alocar o número de profissionais para os serviços em quantidade suficiente para cobrir todo o período em que for executado, observando a jornada de trabalho dos profissionais e o horário de funcionamento do serviço, de acordo com as exigências previstas neste Termo de Referência.

6.2.4. Não há previsão de distribuição da demanda ao longo dos meses, sendo responsabilidade exclusiva da CONTRATADA dimensionar adequada e tempestivamente sua capacidade de atendimento para fazer face à demanda de serviços da CONTRATANTE.

6.2.5. Para a composição do custo, utilizou-se como critério à similaridade de requisitos técnicos, como especificações, funcionalidades, performance e quantitativos.

6.2.6. O modelo definido pela EPC para a contratação compreendeu ações de compreensão do ambiente de TIC da PGFN, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa quantidades e perfis profissionais necessários para a prestação do serviço e o estabelecimento de um modelo de pagamento mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS).

6.2.7. A estimativa do valor fixo mensal para pagamento é calculada com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o salário dos profissionais, utilizando os valores do mapa de pesquisa salarial para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário, publicados pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

6.2.8. Com essa estrutura, entende-se haver maior previsibilidade de pagamento para a prestadora do serviço e maior transparência dos custos associados à prestação do serviço.

6.2.9. Ressalta-se que o modelo se refere a contratações de serviços técnicos especializados de monitoramento e sustentação de infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.3.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails, entre outros.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.4.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. Ao receber os chamados da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, realizar a sua validação. Findo este prazo o respectivo chamado será validado tacitamente.

7.1.2. Os critérios de validação serão definidos pelo solicitante em cada chamado podendo ser de duas modalidades:

7.1.2.1. Conformidade das atividades realizadas com os procedimentos de execução informados nos chamados;

7.1.2.2. Testes que comprovem a conformidade entre o resultado esperado e o produto e/ou serviço entregue pela CONTRATADA.

7.1.3. A validação dos chamados poderá gerar os seguintes resultados:

7.1.3.1. Chamado Validado: quando não for necessário nenhum ajuste nos produtos/serviços e resultados dos chamados de serviço. Neste caso, o chamado será considerado encerrado, e a data e hora de efetiva entrega será aquela em que a CONTRATADA disponibilizou para validação da CONTRATANTE;

7.1.3.2. Chamado Rejeitado: quando for identificada alguma ocorrência, em um ou mais produtos/serviço ou resultados, que impeça a validação do chamado e demande ajustes pela CONTRATADA;

7.1.4. A rejeição deverá ser expressa e fundamentada no próprio chamado.

7.1.5. O chamado Rejeitado será devolvido à CONTRATADA para correção, sendo mantido o prazo original para a execução do serviço, descontado o tempo utilizado em sua análise.

7.1.6. Após as correções no chamado Rejeitado, a CONTRATADA deverá encaminhar novamente à CONTRATADA para validação. Sendo validado, a data de efetiva entrega do chamado corresponderá à data do registro da última entrega pela CONTRATADA.

7.1.7. A PGFN fará no máximo 2 (duas) rejeições de um mesmo chamado antes de sua invalidação, evidenciando, nesse caso, algum problema na qualidade do serviço prestado, que deverá ser tratado em um novo chamado.

7.1.8. A validação dos chamados pela PGFN não exige a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Os procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo e Provisório, abrange metodologia, formas de avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas, observando:

7.2.1.1. Avaliação de todos os chamados atendidos e OS concluídas no mês de referência, se atendem integralmente ao solicitado e nos prazos previstos neste Termo de Referência;

7.2.1.2. Será utilizado para avaliação dos prazos de atendimento e verificação das evidências de atendimento a ferramenta de *ITSM* disponibilizada pela CONTRATANTE; e

7.2.1.3. Deverá ser verificado pela área demandante, que comprovará a correta execução do serviço, ou pelos Fiscais do contrato se a evidência anexada ao chamado e/ou OS entregue comprova a execução do serviço solicitado.

7.2.2. A CONTRATADA deverá providenciar, em até 5 dias úteis, os relatórios técnicos solicitados pelos fiscais do contrato, a fim de atestar a regular prestação dos serviços e o atendimento aos níveis de qualidade exigidos neste Termo de Referência.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. O estabelecimento de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados, permite que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados. Assim, os resultados medidos com base nos indicadores objetivam apurar o cumprimento das metas estabelecidas no contrato. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.3.2. Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

7.3.3. O grau de exigência dos níveis mínimos de serviço podem trazer impactos à prestação do serviço, como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

7.3.4. Os níveis de serviço poderá impactar na remuneração devida à CONTRATADA, objetivando:

- assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pela PGFN;
- fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela CONTRATADA; e
- aferir o desempenho da CONTRATADA, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários da PGFN.

7.3.5. Nessa seara, importa esclarecer que os descontos nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis de serviços estão limitados à margem de tolerância suportada pela Procuradoria.

7.3.6. A margem de tolerância se refere a um limite de desconto na fatura mensal total não superior a 30% sobre o valor mensal máximo, cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) será aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

7.3.7. A margem foi definida levando-se em consideração a criticidade dos serviços para a instituição e a proporcionalidade dos descontos, de forma que possam surtir o devido efeito como forma de controle sem comprometer a continuidade da contratação, evidenciando-se que os níveis de serviços apurados abaixo dessa margem sujeitarão a CONTRATADA ao ajuste na remuneração devida e, se aplicável, às sanções legais.

7.3.8. Os indicadores são instrumentos práticos de aferição do cumprimento do alcance dos níveis mínimos de serviço, evidenciando de maneira objetiva e mensurável o desempenho e as tendências de um serviço demandado. Foram concebidos descrevendo-se sua finalidade, meta, forma de monitoramento, periodicidade, forma de cálculo, faixa de ajuste no pagamento e sanções.

7.3.9. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA deste Termo de Referência. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem solicitar. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou através de ferramentas de monitoramento.

7.3.10. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeça, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na tabela de indicadores de cada ilha, descritas abaixo. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços, diretamente do PBX/IP da CONTRATADA.

7.3.11. Indicadores de Desempenho Mínimo utilizados nesta contratação:

IRAP - INDICADOR DE REQUISIÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.
Meta a cumprir	IRAP ≥ 90% A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes dentro do prazo previsto.
Forma de acompanhamento	Serão consideradas somente as requisições com status "Fechado". O status "Concluído" das Requisições somente para a contagem do tempo, podendo ser reaberto e retornar a contagem. A avaliação será feita através do relatório de serviços realizados durante o período.
Fonte	Ferramenta de ITSM do PGFN
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$(\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$
Observações	1) Serão utilizados dias úteis na medição. 2) Os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).</p> <p>Para valores do indicador IRAP:</p> <p>IRAP ≥ 90% - Pagamento integral da OS;</p> <p>≥ 85% IRAP < 90% - Glosa de 1,00% sobre o VFM;</p> <p>≥ 80% IRAP < 85% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM;</p> <p>≥ 75% IRAP < 80% - Glosa de 3,0 % sobre o VFM;</p> <p>≥ 70% IRAP < 75% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM;</p> <p>≥ 65% IRAP < 70% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM;</p> <p>IRAP inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de acordo com os termos descritos no item</p>
--	---

IRR - INDICADOR DE REQUISIÇÕES REABERTAS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços prestados
Meta a cumprir	IRR ≤ 5% A meta definida visa garantir a qualidade dos produtos e serviços constantes dentro do prazo previsto.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita através do relatório de serviços realizados durante o período.
Fonte	Ferramenta de ITSM da PGFN
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Total de chamados reaberto / Total de chamados atendidos) x 100
Observações	1) Serão utilizados dias úteis na medição. 2) Os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).</p> <p>Para valores do indicador IRR:</p> <p>IRR ≤ 5% - Pagamento integral da OS;</p> <p>> 5% IRR ≤ 7% - Glosa de 1,0% sobre o VFM;</p> <p>> 7% IRR ≤ 10% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM;</p> <p>> 10% IRR ≤ 15% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM;</p> <p>> 15% IRR ≤ 20% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM;</p> <p>IRR superior a 20% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de acordo com os termos descritos no item 7.4.</p>

ASU – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o grau de satisfação dos serviços prestados a partir das notas de avaliação que o usuário atribui a cada requisição solucionada, c perspectiva de qualidade do atendimento. A pesquisa é realizada em formato eletrônico e automatizado podendo ser classificado de 0 a ou mais perguntas.
Meta a cumprir	≥ 85% A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado.
Instrumento de medição	A aferição será realizada através de um questionário.
Forma de acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais.
Fonte	Ferramenta de ITSM do PGFN
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	85% de usuários “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” seguindo a classificação abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muito satisfeito (9-10) ▪ Satisfeito (8-7) ▪ Regular (5-6) ▪ Insatisfeito (4-3) ▪ Muito insatisfeito (0-1-2)
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).</p> <p>Para valores do indicador ASU:</p> <p>ASU ≥ 85% - Pagamento integral da OS;</p> <p>≥ 80% ASU < 85% - Glosa de 1,0% sobre o VFM;</p> <p>≥ 75% ASU < 80% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM;</p> <p>≥ 70% ASU < 75% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM;</p> <p>≥ 65% ASU < 70% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM;</p> <p>ASU inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 8% sobre o VFM e advertências e/ou multas de acordo com os termos descritos no item 7.4.</p>

IREP – INDICADOR DE RELATÓRIOS ENTREGUES NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Verificar a quantidade de relatórios entregues no prazo.
Meta a cumprir	≥ 85% A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado.
Instrumento de medição	A aferição será realizada através do resultado da quantidade de relatórios exigidos menos a quantidade de relatórios entregues.
Forma de acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais.
Fonte	Ferramenta de ITSM do PGFN
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Quantidade de relatórios entregues no prazo/Quantidade de relatório exigidos) x 100.
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador IREP: IREP ≥ 85% - Pagamento integral da OS; ≥ 80% IREP < 85% - Glosa de 1,0% sobre o VFM; ≥ 75% IREP < 80% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; ≥ 70% IREP < 75% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM; ≥ 65% IREP < 70% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM; IREP inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 8% sobre o VFM e advertências e/ou multas de acordo com os termos descritos no item

IVRR - INDICADOR DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.
Meta a cumprir	≥ 60% A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM do PGFN.
Forma de acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais.
Fonte	Ferramenta de ITSM do PGFN.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas x 100
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador IVRR: IVRR ≥ 60% - Pagamento integral da OS; ≥ 55% IVRR < 60% - Glosa de 1,0% sobre o VFM; ≥ 50% IVRR < 55% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; ≥ 45% IVRR < 50% - Glosa de 3,0 % sobre o VFM; ≥ 40% IVRR < 45% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM; ≥ 35% IVRR < 40% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM; IVRR inferior a 35% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de acordo com os termos descritos no item 7.4.

IRPR - INDICADOR DE ROTATIVIDADE DE PROFISSIONAIS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da contratada.
Meta a cumprir	≤ 20% A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado.
Instrumento de medição	Relatório de movimentação de funcionários por ilha fornecido pela contratada a cada 3 meses.
Forma de acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais.
Fonte	Relatório de colaboradores da empresa contratada
Periodicidade	Mensalmente

Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Número de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses) x
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador IRPR: IRPR ≤ 20% - Pagamento integral da OS; > 20% IRPR ≤ 25% - Glosa de 1,0% sobre o VFM; > 25% IRPR ≤ 30% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; > 30% IRPR ≤ 35% - Glosa de 3,0 % sobre o VFM; > 35% IRPR ≤ 40% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM; > 40% IRPR ≤ 45% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM; IRPR superior a 45% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de acordo com os termos descritos no it

ITFE - INDICADOR DE TEMPO NA FILA DE ESPERA	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.
Meta a cumprir	≤ 60 segundos A meta definida visa garantir a agilidade no atendimento telefônico.
Instrumento de medição	A aferição será realizada através da central telefônica.
Forma de acompanhamento	Através do registro próprio na central telefônica.
Fonte	Relatório da central de telefônica.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Somatório dos tempos(segundos) de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas Telefônicas.
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador ITFE: ITFE ≤ 60s - Pagamento integral da OS; > 60s ITFE ≤ 90s - Glosa de 1,0% sobre o VFM; > 90s ITFE ≤ 120s - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; > 120s ITFE ≤ 150s - Glosa de 4,0 % sobre o VFM; >150s ITFE ≤ 180s - Glosa de 6,0 % sobre o VFM; ITFE superior a 180s - Será aplicada Glosa de 8% sobre o VFM e advertências e/ou multas de acordo com os termos descritos no ite

ICTA - INDICADOR DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos.
Meta a cumprir	≥ 60% A meta definida visa garantir a qualidade e rapidez do serviço prestado.
Instrumento de medição	Através do registro próprio na central telefônica.
Forma de acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais.
Fonte	Relatório da central telefônica.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas) x 100
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador ICTA: ICTA ≥ 60% - Pagamento integral da OS; ≥ 55% ICTA < 60% - Glosa de 1,0% sobre o VFM; ≥ 50% ICTA < 55% - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; ≥ 45 % ICTA < 50% - Glosa de 3,0 % sobre o VFM; ≥ 40% ICTA < 45% - Glosa de 4,0 % sobre o VFM; ≥ 35% ICTA < 40% - Glosa de 6,0 % sobre o VFM; ICTA inferior a 35% - Será aplicada Glosa de 10% sobre o VFM e advertências e/ou multas de acordo com os termos descritos no it

7.3.12. **Denominação dos Índices e dos Fatores e Composição das Fórmulas:**

- a) COS - Consolidação das Ordens de Serviço;
- b) CFP - Custo de Formação de Preço;
- c) VMS – Valor Mensal do Serviço;
- d) FPM – Fatura de Pagamento Mensal;
- e) FAD – Fator de Abatimento por Desempenho;
- f) FAGS – Fator de Abatimento Geral dos Serviços;
- g) CIMO – Consolidação da Ilha de Monitoramento;
- h) CICS - Consolidação da Ilha de Central de Serviços;
- i) ICS - Ilha Centra de Serviços;
- j) IMO - Ilha de Monitoramento;
- k) IGSI - Ilha de Gestão de Serviços de Infraestrutura;
- l) IIRS - Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança;
- m) ISOS – Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos;
- n) IIBD - Ilha de Infraestrutura de Banco de Dados;
- o) IIAP - Ilha de Infraestrutura de Aplicações;
- p) CS - Centro de Serviços;
- q) VAGS – Valor de Abatimento Geral dos Serviços;
- r) INS - Índice de Nível de Serviço;
- s) IS - Ilha de Serviço;
- t) VTP - Valor Total Pago.

7.3.13. **Indicadores da Ilha de Central de Serviços:**

Sequencial	Sigla	Indicador
1	IRAP	INDICADOR DE REQUISIÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO
2	IRR	INDICADOR DE REQUISIÇÕES REABERTAS
3	ASU	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
4	IREP	INDICADOR DE RELATÓRIOS ENTREGUES NO PRAZO
5	IVRR	INDICADOR DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES
6	IRPR	INDICADOR DE ROTATIVIDADE DE PROFISSIONAIS
7	ITFE	INDICADOR DE TEMPO NA FILA DE ESPERA
8	ICTA	INDICADOR DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS

7.3.14. **Indicadores das demais ilhas de serviços (exceto Central de Serviços):**

Sequencial	Sigla	Indicador
1	IRAP	INDICADOR DE REQUISIÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO
2	IRR	INDICADOR DE REQUISIÇÕES REABERTAS
3	ASU	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
4	IREP	INDICADOR DE RELATÓRIOS ENTREGUES NO PRAZO
5	IVRR	INDICADOR DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES
6	IRPR	INDICADOR DE ROTATIVIDADE DE PROFISSIONAIS

7.3.15. Na medição dos serviços, será apurado o afastamento dos indicadores de Medição de Resultado em relação às metas estabelecidas na seção 7.3.11 deste Termo de Referência. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados na Planilha de Custo e Formação de Preço.

7.3.16. A superação de uma das metas não é acumulativa, sendo assim não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e o não atendimento da mesma meta em outro período.

7.3.17. O não atendimento de uma meta por parte da CONTRATADA será abatido até o seu valor de ponderação, podendo a PGFN aplicar as sanções administrativas previstas, exceto no caso de ficar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva ou comissiva para o não atingimento da meta.

7.3.18. Os valores dos serviços deverão estar previstos na planilha de “Custo e Formação de Preço” (CFP), no modelo apresentado neste documento (Anexo V), a ser apresentada pela CONTRATADA.

7.3.19. O “Valor Mensal do Serviço” (VMS) prestado pela CONTRATADA será de acordo com a planilha “Custo e Formação de Preço” dos serviços demandados pela PGFN e executados pela CONTRATADA.

7.3.20. O valor a ser pago mensalmente à CONTRATADA pela prestação dos serviços é denominado de “Fatura de Pagamento Mensal” (FPM) e será ponderado em função do seu desempenho mensal alcançado. Caso a CONTRATADA cumpra todas as metas e exigências estabelecidas neste Documento, receberá o valor integral do serviço prestado a cada mês. Neste caso e somente neste caso, a “Fatura de Pagamento Mensal” será igual ao “Valor Mensal do Serviço”, de acordo com a fórmula a seguir:

$$FPM = VMS$$

7.3.21. Caso a CONTRATADA, na execução dos serviços, não atinja todas as metas de maneira integral, deverá ser calculado individualmente o “Fator de Abatimento por Desempenho” (FAD) de cada “sequencial”, com base nas metas alcançadas nos Indicadores de Medição de Resultado de acordo com a fórmula a seguir:

$$FAD = (VMS \times \text{percentual da glosa do sequencial})$$

7.3.22. Para fins de faturamento, “Fator de Abatimento Geral dos Serviços” (FAGS) é a soma dos FADs calculados para cada sequencial das tabelas da seção 7.3.13 e 7.3.14, de acordo com cada ilha de serviço. A fórmula a seguir exemplifica o cálculo a ser realizado:

7.3.23. O valor mensal total da fatura de pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA calculado de acordo com as seguintes fórmulas:

$$FPM = VMS - FAGS$$

$$VTP = FPM_{(ICS)} + FPM_{(IMO)} + FPM_{(IGSI)} + FPM_{(IIRS)} + FPM_{(ISOS)} + FPM_{(IIBD)} + FPM_{(IIAP)}$$

7.3.24. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

7.3.25. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

7.3.26. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo dos indicadores de desempenho.

7.3.27. Não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).

7.3.28. Caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).

7.3.29. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

7.3.30. Nos casos em que os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.

7.3.31. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “ALTÍSSIMO”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

7.3.32. Caso sejam publicados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

7.3.33. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE no decorrer do contrato, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.4.1. Comete infração administrativa a CONTRATADA que:

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo;
- e) cometer fraude fiscal;
- f) não tiver observância à Legislação que trata de proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e proteção do consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).

7.4.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

7.4.3. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

7.4.4. **Multa de:**

- a) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- b) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- d) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- e) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.4.5. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

7.4.6. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

7.4.7. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 7.4.1 deste Termo de Referência.

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

7.4.9. A sanção prevista no subitem 7.4.3 poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.4.10. Também ficam sujeitas às penalidades do Art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- a) tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

7.4.12. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.4.13. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.4.14. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da CONTRATADA, a União ou Entidade poderá cobrar o valor

remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

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

7.4.17. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

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

7.4.19. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.4.20. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,10% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 3% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.	Advertência Em caso de reincidência, multa de 0,10% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 10 dias úteis. Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor total do Contrato.

Tabela 7.4 - Ocorrências

7.5. Do Pagamento

7.5.1. Os serviços serão pagos mensalmente, mediante apuração dos indicadores estipulados no item 7.3 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, pelo resultado recebido e homologado como aderente às especificações técnicas, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

7.5.2. O valor apresentado na Planilha de Custo e Formação de Preço (Anexo V) quando do ajuste do lance vencedor, corresponde ao valor máximo a ser faturado na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores na execução dos serviços.

7.5.3. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas previstas.

7.5.4. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

7.5.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.5.7. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;

- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.5.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.5.9. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

7.5.11. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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

7.5.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.5.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.5.15. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

7.5.17. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

7.5.18. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

7.5.19. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

7.5.20. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira

$$I = \left(\frac{TX}{365} \right)^N \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.5.21. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

7.6. Critério de Atendimento

7.6.1. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração o volume de chamados levantados no Período de Transição Operacional (PTO), assim como o histórico de chamados constante do ANEXO IX - CHAMADOS DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC E ATENDIMENTO AO USUÁRIO.

7.6.2. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

7.6.3. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

- a) Impacto: O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas;
- b) Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo;
- c) Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

7.6.4. As tabelas a seguir definem os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que causem impacto generalizado no negócio ou que prejudiquem a imagem Institucional da CONTRATANTE. • Incidentes relativos à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos críticos ou sensíveis. • Incidentes que comprometem diretamente os serviços de TI prestados à população. • Incidente ou requisição reportado por usuário VIP.

Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral ou Coordenação). • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> • A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando a queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • A falha afeta o trabalho de um ou mais usuários. • O equipamento ou serviço fornecido encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Trata-se de requisição de serviço cujo o não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por opção do usuário não há necessidade de intervenção imediata. • O serviço afetado está operando, mas como contingência. • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. • A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 7.5 – Impacto

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido imediatamente. • O dano ou impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. • O sistema ou recurso é crítico ou sensível. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. • Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • Por opção ou necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela 7.6 – Urgência

7.6.5. Os critérios definidos nas Tabelas 7.5 e 7.6 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviço de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 7.7. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

Tabela 7.7 – Impacto e Urgência

7.6.6. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 7.5 e 7.6. O ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. Os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA estão no ANEXO VII - SISTEMAS SUSTENTADOS e VIII, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso.

7.6.7. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 7.7, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de “impacto” e “urgência” presentes nos ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA e ANEXO VII - SISTEMAS SUSTENTADOS poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

7.6.8. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

7.6.9. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não poderão exceder a 30% (trinta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades “1” e “2” excedam o limite máximo de 30% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade “3”).

7.6.10. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, chatbot, chat, email, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota. No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do

chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

7.6.11. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:01h e 07:59h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

7.6.12. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na tabela a seguir:

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)
1	Em até 10 minutos	Em até 4h
2	Em até 10 minutos	Em até 6h
3	Em até 10 minutos	Em até 8h
4	Em até 10 minutos	Em até 10h
5	Em até 10 minutos	Em até 24hs ou data posterior agendada

Tabela 7.8 – Prazos de atendimento

7.6.13. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de infraestrutura responsável para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

7.6.14. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto deverá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

7.6.15. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto na PGFN é de 150 (cento e cinquenta) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.

7.6.16. A lista de usuários VIP’s deve ser fornecida pela CONTRATANTE respeitando o limite máximo especificado no item anterior.

7.7. Envio e Recebimento das Ordens de Serviço

7.7.1. O serviço será solicitado à CONTRATADA mediante Ordem de Serviço dimensionada com os valores financeiros dos preços fixados no ANEXO V - Planilha de Custo e Formação de Preço.

7.7.2. A medição dos serviços será realizada de acordo com o procedimento contido no item 7.3 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, onde será apurado o afastamento dos indicadores de Medição de Resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros.

7.7.3. A Ordem de Serviço é o instrumento formal pelo qual a CONTRATANTE encaminha a solicitação de serviço à CONTRATADA.

7.7.4. Toda Ordem de Serviço deverá conter:

- a identificação da Ilha correspondente ao serviço;
- o valor do serviço, conforme Planilha de Custo e Formação de Preço (Anexo V);
- os prazos de início e término da execução do serviço;
- o local de execução do serviço;
- os critérios de validação do serviço;
- os indicadores e as metas a serem cumpridas;
- os responsáveis por parte da CONTRATADA e da CONTRATANTE (requisitante, fiscal do contrato, líder técnico ou representante administrativo).

7.7.5. Além dos itens acima, a PGFN poderá, mediante informação prévia à CONTRATADA, atualizar os itens que compõem a Ordem de Serviço, em razão de redefinição ou implantação de novos processos e tarefas correspondentes.

7.7.6. Cada Ordem de Serviço poderá conter o serviço relativo a uma Ilha ou mais Ilhas de Serviço, conforme definição da equipe de fiscalização do contrato.

7.7.7. O envio das Ordens de Serviço para a CONTRATADA será realizado de forma eletrônica, por intermédio do SEI do Ministério da Economia.

7.7.8. O recebimento das Ordens de Serviço pela CONTRATADA também será realizado por intermédio do SEI, dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis a partir do horário da solicitação, mediante assinatura eletrônica do preposto no sistema SEI.

7.7.9. Caso a descrição dos serviços solicitados esteja incompatível com o prazo de execução ou a complexidade da Ilha, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica para a revisão das condições e termos da Ordem de Serviço.

7.7.10. Se a CONTRATADA não apresentar, dentro de 2 (dois) dias úteis seu pedido de revisão, aceitará tacitamente as condições e termos da Ordem de Serviço.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A contratação de serviços técnicos especializados Gestão de Infraestrutura de TI, Central de Suporte e Serviços Remoto, Monitoração de Ambiente Tecnológico e Operação de Infraestrutura da PGFN é regido por um Modelo que adota o pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Ilhas de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho.

8.2. A documentação e demonstração dos procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite adotados na estimativa do valor mensal de contratos que utilizam o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital está disponível na íntegra no Estudo Técnico Preliminar.

8.3. O Mapa de Pesquisa Salarial, que resultou nos salários base utilizado na composição de preços desta contratação, baseou-se nos custos unitários dos perfis profissionais publicados pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

8.4. O Mapa de Pesquisa Salarial é um documento que compõe o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC e busca suprir a necessidade de realização de pesquisa de preços dos órgãos e entidades para o objeto de Serviços de Operação de Infraestrutura.

8.5. Além disso, utilizou-se as orientações para estimativa dos valores dos serviços publicadas pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade	Valor Unitário (RS)	Valor Total (RS) (24 meses)
1	Ilha de Monitoramento do Ambiente Tecnológico (NOC)	27014	24	Parcela Mensal	26.346,56	632.317,44
2	Ilha de Gestão de serviços de infraestrutura de TI	27014	24	Parcela Mensal	78.559,33	1.885.423,92

3	Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança	27014	24	Parcela Mensal	72.431,98	1.738.367,52
4	Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos	27014	24	Parcela Mensal	42.103,94	1.010.494,56
5	Ilha de Central de Serviços	27014	24	Parcela Mensal	45.094,53	1.082.268,72
6	Ilha de Infraestrutura de Bancos de Dados	27014	24	Parcela Mensal	49.033,27	1.176.798,48
7	Ilha de Infraestrutura de Aplicações	27014	24	Parcela Mensal	86.261,07	2.070.265,68
Total Geral (R\$)					9.595.936,32	

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001/170008

Fonte: 0132251040

Programa de Trabalho: 171526

Elemento de Despesa: 339040

PI: PGSERV2249

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Entende-se que os serviços são de natureza continuada, pois são essenciais para assegurar o monitoramento e a sustentação da infraestrutura tecnológica, integridade do dados e das informações, patrimônios da PGFN, de forma rotineira e permanente, bem como manter o funcionamento de seus serviços de TI disponibilizados, uma vez que o acesso aos sistemas computacionais é fundamental para as demais atividades da Procuradoria. A interrupção das atividades exercidas pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação pode comprometer a prestação de serviços públicos e o cumprimento da missão institucional da PGFN.

10.2. Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011 da Advocacia - Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, conforme trecho a seguir:

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;

b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e

c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.

10.3. O "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto:

6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).

10.4. Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando das CONTRATADAS um período de imersão na CONTRATANTE com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

10.5. Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da CONTRATANTE.

10.6. Diante desta complexidade técnica e logística, adotou-se um prazo de vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.7. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

11.2. O prazo do primeiro reajuste será em, pelo menos, 12 meses após a apresentação da proposta pela LICITANTE.

11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

11.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. **Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

12.2. O regime da execução dos contratos é de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

12.3. O tipo e critério de julgamento da licitação é o MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE para a seleção da proposta mais vantajosa.

12.4. De acordo com o §1º do Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de PREGÃO NA FORMA DE DISPUTA, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE.

12.5. O Modo de Disputa será ABERTO E FECHADO.

12.6. **Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

12.6.1. Deve ser observada a aplicabilidade do Direito de Preferência – Decreto nº 7.174/2010 e Lei Complementar nº 123/2006.

12.7. **Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

12.7.1. A licitante deverá comprovar, por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica, em nome dele, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha executado serviços de características técnicas iguais ou similares aos da presente contratação, para comprovação de execução anterior de desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da contratação, por período de execução não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, podendo para tal somar atestados para comprovação do quantitativo, desde que os contratos relativos aos atestados apresentados tenham sido executados concomitantemente por no mínimo 24 (vinte e quatro) meses.

12.7.2. Entende-se como objeto similar contratos relativos a serviços de monitoramento e sustentação de infraestrutura de TIC que guardem relação com as atividades descritas neste Termo de Referência, em ambientes compatíveis com o existente na PGFN (Anexo VIII), por prazo não inferior a 24 (vinte e quatro) meses.

12.7.3. Os atestados devem ser fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado e conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do emitente e da CONTRATADA, além das características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado, no caso de atestado emitidos por instituições privadas, a assinatura deverá possuir firma reconhecida em cartório.

12.7.4. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

12.7.5. Será permitido o cômputo de serviços executados em contratos distintos, desde que executados num mesmo período de 24 (vinte e quatro) meses, sendo considerado para efeito de quantitativo a soma dos atestados.

12.7.6. Isto porque a experiência pulverizada das capacidades técnicas não garante a experiência em um ambiente grande e complexo. Por exemplo, uma empresa que presta serviço de suporte, sustentação e administração em ambiente com 100 servidores não garante a experiência em um ambiente de 1.000 servidores, pois os problemas, administração e evoluções são completamente diferentes. Assim já entendeu a corte de contas no acórdão TC 018.872/2014-0, vejamos:

"16. Sob essa ótica, entendo que admitir soma de atestados não se mostra o procedimento mais adequado para se aferir a capacidade técnico operacional das licitantes. Isso porque se uma empresa apresenta sucessivos contratos com determinados postos de trabalho, ela demonstra ter expertise para executar somente os quantitativos referentes a cada contrato e não ao somatório de todos. Em outras palavras, a demanda por estrutura administrativa dessa empresa está limitada aos serviços exigidos, simultaneamente, não havendo que se falar em duplicação dessa capacidade operacional apenas porque determinado objeto executado em um exercício é novamente executado no exercício seguinte.

17. Em suma, não há porque, e aqui divirjo pontualmente da unidade técnica, supor que a execução sucessiva de objetos de pequena dimensão capacite a empresa automaticamente para a execução de objetos maiores. De forma exemplificativa, a execução sucessiva de dez contratos referentes a dez postos de trabalho cada não necessariamente capacita a empresa de contratos abrangendo cem postos de trabalho.

18. Não é demais rememorar que a jurisprudência desta Corte, em regra, é conservadora no sentido de que a exigência técnico-operacional se limite a 50% do objeto contratado. Ou seja, caso o objeto seja dimensionado para cem postos de trabalho, as exigências editalícias devem se limitar a cinquenta postos. Desta feita, ao se aceitar a simples soma de atestados, estar-se-á se permitindo que uma empresa com experiência, ainda utilizando o exemplo anterior, em gerenciar dez postos de trabalho assuma um compromisso dez vezes maior com a administração pública."

12.7.7. Assim também se comportou o Tribunal de Contas da União em Pregão Eletrônico com objeto similar ao aqui licitado, Pregão eletrônico 47/2017, Objeto: "A presente licitação tem como objeto a contratação de Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT) para prestação de serviços técnicos especializados continuados, na área de Tecnologia da Informação (TI), pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável até 60 (sessenta) meses, sob os formatos Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura (SSIT) e Serviços de Suporte Técnico para Atendimentos Excepcionais ou Programados (SSITE)", vejamos:

"Não será aceito o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo exigido em cada subcondição da tabela acima."

12.7.8. A empresa licitante deverá apresentar, na fase de habilitação, atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que executou satisfatoriamente serviços técnicos especializados de Infraestrutura de TI compreendendo: serviços continuados de gestão de Infraestrutura de TI, Central de Serviços Remoto, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC - Network Operations Center) e Operação de infraestrutura em período de 24 meses, com acordo de nível de serviços, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, devendo ainda possuir as seguintes especializações:

12.7.9. Ilha de Monitoramento do Ambiente Tecnológico (NOC)

12.7.9.1. Operação e monitoramento de NOC (Network Operation Center) utilizando pelo menos uma ferramenta de monitoramento para ambiente de TI em regime de 15 horas x 5 dias, contemplando pelo menos 150 servidores virtuais de rede em sistemas operacionais Linux, consumo de processador, memórias, disco e rede, clusters de virtualizadores, controladores de domínio, servidores de aplicação, bancos de dados, switches de rede e serviços de segurança (proxy e firewall).

12.7.10. Ilha de Central de Serviços

12.7.10.1. Prestação de serviços de CENTRAL DE SERVIÇOS para o 1º (primeiro) nível de atendimento e o ponto único de todas as solicitações e incidentes de TI e responsável pela resolução dos mesmos, com pelo menos 3.000 usuários;

12.7.11. Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos

12.7.11.1. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em ambientes virtualizados envolvendo ao menos 150 máquinas virtuais.

12.7.11.2. Administração, sustentação e suporte em solução de redes virtualizadas;

12.7.11.3. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de pelo menos 150 ambientes Linux;

12.7.11.4. Administração, sustentação e suporte em solução de armazenamento, com no mínimo 25 terabytes de capacidade de armazenamento;

12.7.11.5. Administração, suporte e gerenciamento de solução de correio eletrônico como serviço com um volume superior a 3.000 caixas postais;

12.7.11.6. Administração, suporte e gerenciamento de solução de Administração de LDAP com um volume mínimo de 3.000 usuários;

12.7.12. Ilha de Infraestrutura de Aplicações

12.7.12.1. Administração e gerenciamento de servidores de aplicação/web, em pelo menos três das plataformas a seguir: Wildfly, Jboss, IIS, Apache, TomCat, Nginx; a soma da administração e gerenciamento de servidor de aplicação/web, distribuídas nas tecnologias mencionadas, deve compor o quantitativo mínimo de 20 servidores;

12.7.12.2. Instalação e administração de ambiente SVN;

12.7.12.3. Instalação e administração de ambiente Docker;

12.7.12.4. Instalação e administração de ambiente GIT.

12.7.13. Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança

12.7.13.1. Experiência em planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP;

12.7.13.2. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de firewall PFSense, OPNSense ou similar;

12.7.13.3. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de análise de tráfego de rede;

12.7.13.4. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de segurança DDoS (Distributed Denial of Service);

12.7.13.5. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de segurança para detecção e investigação de incidentes;

12.7.13.6. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de VPN baseada em OpenVPN ou similar;

12.7.14. Ilha de Infraestrutura de Bancos de Dados

12.7.15. Administração, Operação e Suporte de Banco de Dados utilizando pelos menos dois dos SGBD'S a seguir: SQL Server 2012 ou superior, MySQL e PostgreSQL;

12.7.16. Ilha de Gestão de Serviços de infraestrutura de TI

12.7.16.1. Experiência na execução de serviços gestão, acompanhamento e implantação de processo de gerenciamento de serviços de TIC, baseados em ITIL.

12.7.16.2. Experiência na operação e administração de ferramenta de ITSM.

12.7.17. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pela CONTRATANTE, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes

nos mesmos. Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados.

12.7.18. Caso seja constatada divergência entre o especificado no atestado e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação, fica a licitante sujeita às penalidades cabíveis.

12.7.19. A licitante deverá apresentar tabela de comprovação (ponto a ponto) que deverá apontar a página da documentação que comprova cada item da especificação técnica constante deste termo de referência.

12.7.20. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

12.7.21. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, entre outros, desconstituirá o atestado e poderá configurar prática de falsidade ideológica.

12.7.22. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

12.7.23. A licitante deverá fornecer, juntamente com a proposta de preços, planilha de custos de formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, conforme modelos constantes do ANEXO V - PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO deste Termo de Referência.

12.7.24. Os quantitativos, valores e percentuais constantes do modelo devem ser ajustados à realidade de empresa licitante, com a devida fundamentação, podendo a equipe do prego solicitar esclarecimentos por meio de diligência.

12.7.25. Serão considerados preços manifestamente inexequíveis aqueles que não venham a ter demonstrado sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos, acrescidos dos respectivos encargos (exceto quando se referir a material e instalação de propriedade da própria licitante, para os quais ela renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração), são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto.

12.7.26. Para cumprimento dos critérios ambientais exigidos nesta contratação, o licitante deverá, ainda:

12.7.26.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas as de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da Portaria nº 540/2004;

12.7.26.2. Não ter sido condenada, a CONTRATADA ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT números 29 e 105.

13. DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

13.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

13.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

13.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

13.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

13.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

13.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

13.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

13.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

13.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

13.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

13.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

13.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.9. Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

13.10. Será considerada extinta a garantia:

13.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

13.10.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

13.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

13.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

15. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

16. DOS ANEXOS

Anexo I - Detalhamento dos Serviços de Gestão de Infra (SEI nº 29003707);

Anexo II - Características das Ferramentas (SEI nº 29033220);

Anexo III - Termo de Compromisso (SEI nº 29074308);

Anexo IV - Termo de Ciência (SEI nº 29077481);

Anexo V - Planilha de Custos e Formação de Preços (SEI nº 29079365);
Anexo VI - Catálogo dos serviços de Infra (SEI nº 29146118);
Anexo VII - Sistemas Sustentados (SEI nº 29169699);
Anexo VIII - Ambiente Tecnológico (SEI nº 29314688);
Anexo IX - Chamados de gestão de infra e atendimento (SEI nº 29314954).

17. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Documento de Oficialização de Demanda (SEI nº 28514406), de 06 de outubro de 2022.

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

Documento assinado eletronicamente
JULIO SERGIO FERNENDES ALVES - INTEGRANTE REQUISITANTE
Coordenador de Gestão Administrativa de TI
1503810

Documento assinado eletronicamente
JOSÉ BENTO DA CRUZ - INTEGRANTE TÉCNICO
Programador
3044765

Documento assinado eletronicamente
LÉIA DAYANNE LOURENÇO MARQUES - INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Chefe de Serviço
1285700

Documento assinado eletronicamente
RODRIGO PÓVOA PULLEN PARENTE
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação
1503810

Brasília, 19 de dezembro de 2022.

Aprovo,

Documento assinado eletronicamente
MAURÍCIO ALMEIDA RIBEIRO- AUTORIDADE COMPETENTE
Coordenador-Geral de Administração
1222018

Brasília, 19 de dezembro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário** (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90), em 19/12/2022, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Otávio Póvoa Pullen Parente, Coordenador(a)-Geral**, em 19/12/2022, às 16:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Júlio Sérgio Fernandes Alves, Coordenador(a) Substituto(a)**, em 19/12/2022, às 17:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Léia Dayanne Lourenço Marques, Chefe de Serviço**, em 19/12/2022, às 17:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maurício Almeida Ribeiro, Coordenador(a)-Geral**, em 19/12/2022, às 17:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **30265243** e o código CRC **8DDF2C67**.

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 30265243



ANEXO I - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA

1. O atendimento aos serviços técnicos do objeto desta contratação foram divididos em 7 (sete) ilhas de especialização.
2. Cada uma das ilhas especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.
3. Os requisitos de qualificação técnica da equipe de cada ilha de especialização consta da seção 4.13 Requisitos de Formação da Equipe, do Termo de Referência.
4. Para cada serviço contratado estão definidas um conjunto de atividades que deverão ser executadas pelas equipes especializadas, podendo estas serem acrescidas ou excluídas conforme a necessidade da PGFN.
5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, em meio eletrônico, os seguintes relatórios gerenciais e técnicos:
 - 5.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
 - 5.2. Relatório mensal de disponibilidade de links de rede WAN;
 - 5.3. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI; e
 - 5.4. Relatório mensal de uso de recursos de nuvem.
6. A equipe de fiscalização do contrato poderá solicitar relatórios adicionais para comprovação da prestação regular dos serviços e atendimentos aos níveis mínimos de serviços especificação neste Termo de referência.
7. A seguir são apresentadas as atividades e as responsabilidades de cada ilha de serviços:
 - 7.1. **Ilha de Monitoramento do Ambiente Tecnológico (NOC):**
 - 7.1.1. O serviço de monitoração do ambiente tecnológico deverá contemplar todos os elementos de hardware e software necessários à disponibilização dos Serviços de TIC;
 - 7.1.2. Os requisitos da ferramenta de monitoramento estão detalhados no ANEXO II - CARACTERÍSTICA DE FERRAMENTAS DA PGFN;
 - 7.1.3. O serviço de monitoração deverá funcionar em local externo ao da CONTRATANTE;
 - 7.1.4. Deverá monitorar as instalações de data center e salas técnicas, quando houver disponível ferramenta adequada a esta monitoração;
 - 7.1.5. Deverá monitorar o ambiente de nuvem da CONTRATANTE, assim como todos os ativos e serviços que estiverem disponibilizados nesse ambiente;
 - 7.1.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução do serviço de monitoração, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre a rede da CONTRATANTE e a CONTRATADA;
 - 7.1.7. A solução de monitoramento deverá ser instalada no ambiente da CONTRATANTE e o acesso pela equipe da CONTRATADA à gerência da solução deverá ser feito através de link dedicado de comunicação de dados entre a rede da CONTRATANTE e a CONTRATADA;

- 7.1.8. Para a realização do monitoramento da infraestrutura de rede e componentes de segurança da informação, a contratada deverá fornecer ferramenta(s) /software(s) que, em conjunto, possibilite fazer o monitoramento atendendo aos requisitos mínimos de serviço descritos neste documento;
- 7.1.9. O fornecimento e a configuração das ferramentas de monitoração dos elementos de rede e Serviços de TIC da CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 7.1.10. A contratada será responsável pela migração de todos os componentes monitorados em ferramenta de monitoramento atual da CONTRATANTE para nova(s) ferramenta(s), caso opte em utilizar solução de monitoramento distinta;
- 7.1.11. A contratada será responsável em manter atualizada a versão da solução de monitoramento;
- 7.1.12. A contratada será responsável em manter atualizado todos os elementos de hardware e software necessários à disponibilização dos Serviços de TIC;
- 7.1.13. O serviço de Monitoração de Serviços é responsável pela análise dos ativos, aplicações e segurança da informação da CONTRATANTE;
- 7.1.14. A CONTRATANTE poderá solicitar a inclusão de monitoração de hardware e software específico que, a seu critério, entenda necessário;
- 7.1.15. A equipe do NOC deverá ser capaz de tratar incidentes através de scripts ou procedimentos para reduzir o tempo de resolução dos mesmos;
- 7.1.16. A equipe do NOC deverá escalar para equipe especializada de 3º nível que tenha maior capacidade técnica para resolução de incidente, de acordo com a necessidade específica do caso;
- 7.1.17. No processo de gestão de incidentes, a equipe do NOC deverá tornar disponível as informações de detecção e tratamento de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º nível), para que esta tenha capacidade de responder de forma mais célere ao usuário que reportarem o incidente/problema;
- 7.1.18. A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de automaticamente cadastrar incidentes na ferramenta de ITSM associados ao Item de Configuração adequado, a fim de permitir a tratativa e gestão dos incidentes;
- 7.1.19. A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de prover dados para compor relatórios específicos de disponibilidade de Serviços ou Soluções de TI;
- 7.1.20. A equipe do NOC deverá fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios específicos de disponibilidade de Serviços ou Soluções de TI da CONTRATADA;
- 7.1.21. Ao término do contrato toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues à CONTRATANTE em modelo e padrões definidos pela CONTRATANTE.
- 7.1.22. A equipe de monitoramento será responsável, ainda, por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:
- 7.1.22.1. Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente, a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e os problemas de infraestrutura;
- 7.1.22.2. Operar a plataforma de monitoramento utilizada para monitoramento da infraestrutura e sistemas da CONTRATANTE;
- 7.1.22.3. Criar painéis de monitoramento em tempo real em ferramentas gráfica, como o Grafana, Kibana ou ferramentas equivalentes a serem utilizadas pelo CONTRATANTE, na melhoria do monitoramento do parque computacional da CONTRATANTE;
- 7.1.22.4. Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes no sistema de ITSM;
- 7.1.22.5. Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático;
- 7.1.22.6. Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de

incidentes;

- 7.1.22.7. Criação de manual detalhado com cada uma das ações que o operador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes;
- 7.1.22.8. Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pela CONTRATANTE;
- 7.1.22.9. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com as demais equipes especializadas;
- 7.1.22.10. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados;
- 7.1.22.11. Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas de monitoramento;
- 7.1.22.12. Monitorar todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TIC;
- 7.1.22.13. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS;
- 7.1.22.14. Realizar ajustes de monitoramento e relatórios com base em níveis de serviços de outros contratos conforme solicitado e especificado pela CONTRATANTE;
- 7.1.22.15. Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento;
- 7.1.22.16. Execução de rotinas padrão estabelecidas à equipe de monitoramento;
- 7.1.22.17. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado;
- 7.1.22.18. Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a equipe especializada responsável para que registre e analise o problema;
- 7.1.22.19. Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço;
- 7.1.22.20. Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços;
- 7.1.22.21. Implementar o monitoramento dos sistemas em todos os ambientes;
- 7.1.22.22. Executar o monitoramento diário das integrações dos sistemas da Procuradoria com os sistemas de outros órgãos via consulta por meio de interface web;
- 7.1.22.23. Produzir relatórios diários relativos às integrações dos sistemas da Procuradoria com os sistemas de outros órgãos;
- 7.1.22.24. Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições Planejadas e demandas diárias;
- 7.1.22.25. Monitorar a execução das rotinas de backup CONTRATADA.
- 7.1.23. A Equipe de Monitoramento tem ainda as seguintes responsabilidades:
 - 7.1.23.1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados da equipe de monitoramento;
 - 7.1.23.2. Apoiar as equipes especializadas para fins de solução de problemas e incidentes;
 - 7.1.23.3. Supervisionar o escalonamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe;
 - 7.1.23.4. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de ITSM;

- 7.1.23.5. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- 7.1.23.6. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE;
Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos da equipe de monitoramento;
- 7.1.23.7. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos;
- 7.1.23.8. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;
- 7.1.23.9. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de infraestrutura de TIC. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos;
- 7.1.23.10. Fornecer à equipe de gestão do contrato, os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas;
- 7.1.23.11. Gerenciar as bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos;
- 7.1.23.12. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente;
- 7.1.23.13. Implantar melhorias nos serviços de monitoramento;
- 7.1.23.14. Apoiar no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos Serviços de TIC que sejam objetos de contrato da CONTRATANTE;
- 7.1.23.15. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.

7.2. Ilha de Gestão de Serviços Infraestrutura de TI

- 7.2.1. A equipe da Ilha de Gestão de Serviços de Infraestrutura de TI será responsável pelo apoio à gestão de infraestrutura e suporte ao usuário e suporte no planejamento e implantação de projetos referentes aos itens de serviços especificados neste termo de referência.
- 7.2.2. As atividades e responsabilidades desta equipe são:
- 7.2.3. Apoiar a CONTRATANTE no planejamento, na elaboração, nos estudos de viabilidade, na implementação, no acompanhamento e na gestão de projetos de infraestrutura de TI, principalmente no que tange aos serviços de infraestrutura e suporte aos usuários;
- 7.2.4. Apoiar a CONTRATANTE no planejamento, na elaboração e na gestão de planos de capacidade de infraestrutura de TI;
- 7.2.5. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração de normas e orientações referentes a infraestrutura de TI;
- 7.2.6. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento de projetos de infraestrutura;
- 7.2.7. Fazer a gestão de todas as demandas das equipes de infraestrutura, diretamente ou através dos líderes de cada ilha de serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos;
- 7.2.8. Acompanhar e gerenciar, com o apoio dos líderes de cada ilha de serviços, o desempenho e capacitação dos técnicos e analistas de infraestrutura;
- 7.2.9. Acompanhar e zelar, com o apoio dos líderes de cada ilha de serviços, pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos e acordados contratualmente;

- 7.2.9.1. Realizar tarefas de levantamento, prevenção, resolução de problemas em ambiente de infraestrutura ou na execução dos serviços de TIC;
- 7.2.9.2. Produzir relatório técnico especializado, descrevendo minimamente as atividades desenvolvidas, detalhando a situação do ambiente tecnológico, identificado quaisquer anormalidades e sugerindo possíveis melhorias;
- 7.2.9.3. Apoiar na gestão de serviços de TI;
- 7.2.9.4. Apoiar na implementação, NA melhoria contínua e NA gestão dos processos da CGTI baseados na biblioteca ITIL;
- 7.2.9.5. Apoiar no gerenciamento de Níveis de Serviços de TIC;
- 7.2.9.6. Apoiar na configuração e gestão da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.
- 7.3. **Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança**
- 7.3.1. A equipe especializada da ilha de Rede e Segurança será responsável por prestar os seguintes serviços:
 - 7.3.1.1. Configurar e operar de equipamentos e serviços de rede LAN, MAN, WAN e Internet como switches, e roteadores, físicos ou virtuais;
 - 7.3.1.2. Efetuar diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados e segurança da CONTRATANTE;
 - 7.3.1.3. Configurar e operar de soluções de segurança, on-premise ou em nuvem, como Firewall, IDS, IPS;
 - 7.3.1.4. Instalar, configurar e operar equipamentos de telefonia VoIP e de Videoconferência;
 - 7.3.1.5. Instalar, configurar e operar soluções de VPN (site-to-site e client-to-site), on-premise ou em nuvem;
 - 7.3.1.6. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede;
 - 7.3.1.7. Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância;
 - 7.3.1.8. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede e segurança para realizar configurações ou solucionar incidentes;
 - 7.3.1.9. Elaborar a documentação de infraestrutura de rede e segurança;
 - 7.3.1.10. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede e segurança;
 - 7.3.1.11. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede e segurança;
 - 7.3.1.12. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias;
 - 7.3.1.13. Aplicar patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede e segurança;
 - 7.3.1.14. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho e a segurança do ambiente;
 - 7.3.1.15. Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE;
 - 7.3.1.16. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de ativos de rede e segurança, on-premise ou em nuvem;
 - 7.3.1.17. Elaborar e sugerir serviços de rede e segurança tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE;
 - 7.3.1.18. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;

- 7.3.1.19. Apoiar a implantação de projeto e implantação de redes sem fio nas unidades da CONTRATANTE;
- 7.3.1.20. Operar equipamentos de redes sem fio nas unidades da CONTRATANTE;
- 7.3.1.21. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e segurança;
- 7.3.1.22. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede da CONTRATANTE;
- 7.3.1.23. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados;
- 7.3.1.24. Apoiar no gerenciamento de solução de SD-WAN e aceleradores WAN da CONTRATANTE;
- 7.3.1.25. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da CONTRATANTE;
- 7.3.1.26. Apoiar a equipe especializada de serviços de telefonia IP nos serviços e infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE;
- 7.3.1.27. Efetuar a análise, tratativas e resolução de eventos de violação e incidentes de segurança da informação;
- 7.3.1.28. Instalar, configurar e operar soluções de antivírus, anti-spam e anti-malware;
- 7.3.1.29. Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas em plataformas utilizadas pela CONTRATANTE.

7.4. Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos

- 7.4.1. A Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos será responsável por prestar os seguintes serviços:
 - 7.4.1.1. Dar suporte a ambientes de data center e suas instalações físicas;
 - 7.4.1.2. Dar suporte, instalar e operar sistemas operacionais de servidores Windows e Linux;
 - 7.4.1.3. Dar suporte e operar infraestrutura de armazenamento físico e virtualizado, on-premise ou em nuvem;
 - 7.4.1.4. Dar suporte, instalar e operar solução de backup físico ou virtualizado, on-premise ou em nuvem;
 - 7.4.1.5. Dar suporte, instalar e operar serviços corporativos básicos, como DHCP e DNS;
 - 7.4.1.6. Dar suporte, instalar e operar serviços de diretório LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server) e Active Directory;
 - 7.4.1.7. Dar suporte, instalar e operar soluções de correio eletrônico, listas de distribuição e mensagens instantâneas baseadas em software livre ou Windows;
 - 7.4.1.8. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e listas de distribuição conforme orientação da CONTRATANTE;
 - 7.4.1.9. Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das caixas de e-mail e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição;
 - 7.4.1.10. Apoiar a equipe especializada de rede e segurança da informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico;
 - 7.4.1.11. Atuar e apoiar incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração do ambiente de sistema operacional;
 - 7.4.1.12. Dar suporte e operar serviços de compartilhamento de arquivos, on-premise ou em nuvem;
 - 7.4.1.13. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, storages e equipamentos similares, on-

premise ou em nuvem. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema;

7.4.1.14. Analisar e registrar soluções de ocorrências em sistema de ITSM, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;

7.4.1.15. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC;

7.4.1.16. Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e tomar medidas contingenciais;

7.4.1.17. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e sistemas operacionais;

7.4.1.18. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux ou Windows;

7.4.1.19. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas;

7.4.1.20. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux e Windows, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE;

7.4.1.21. Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter ou outras definidas pelo CONTRATANTE;

7.4.1.22. Projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida;

7.4.1.23. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem;

7.4.1.24. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado ou em nuvem;

7.4.1.25. Instalar, configurar e operar solução de atualização de pacotes de sistemas operacionais Windows e Linux.

7.5. **Ilha de Central de Serviços**

7.5.1. A CENTRAL DE SERVIÇOS será considerada o 1º (primeiro) nível de atendimento e o ponto único de todas as solicitações e incidentes de TI e responsável pela resolução dos mesmos junto aos usuários;

7.5.2. A CENTRAL DE SERVIÇOS deverá funcionar em local externo ao da CONTRATANTE;

7.5.3. Os requisitos das ferramentas de ITSM e Chatbot que suportam esse serviço estão detalhadas no ANEXO II - CARACTERÍSTICA DE FERRAMENTAS DA PGFN;

7.5.4. As atividades da CENTRAL DE SERVIÇOS deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 15/5 (15 horas por dia e 5 dias por semana). O atendimento das 15 horas será de 7 horas da manhã às 22:00hs, tomando como referência o horário de Brasília, nos dias úteis de segunda à sexta;

7.5.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre a rede da CONTRATANTE e a CONTRATADA;

7.5.6. A CONTRATADA deverá prover todos os recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria. No atendimento remoto às estações de trabalho, o atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema;

7.5.7. O atendimento será prestado por telefone ou através de ferramenta de comunicação

instantânea;

7.5.8. O Atendimento a chamadas telefônicas, por meio de Central de Serviços, deverá ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer uma das Unidades da PGFN, inclusive de celulares;

7.5.9. A Central de Serviços telefônico da CONTRATADA deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível);

7.5.10. A central PBX/IP da CONTRATADA deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer número da CONTRATANTE em território Nacional, seja fixo ou celular. A interconexão entre centrais PBX/IP poderá ser realizada através de tecnologia de circuitos telefônicos ou de voz sobre IP (VOIP), utilizando neste caso, link de dados com a CONTRATANTE ou através de CONEXÃO VPN – IPSEC;

7.5.11. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser protegidos por sigilo legal e somente deverão ser recuperados, a qualquer tempo, a partir de demanda da CONTRATANTE. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado;

7.5.12. As gravações previstas no item anterior deverão ficar armazenadas por um período de 06 (seis) meses, devendo ser descartadas após o decorrer deste prazo;

7.5.13. Assim que a chamada telefônica for recebida pelo atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no Sistema de ITSM. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto;

7.5.14. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a Central de Serviços por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas;

7.5.15. O Atendimento através de ferramenta de comunicação instantânea poderá ser via chat, o qual deverá ser integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativo de comunicação instantânea (WhatsApp, Telegram e afins);

7.5.16. A contratada deverá implantar e gerenciar infraestrutura de atendimento através de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), o qual deverá ser totalmente integrado ao sistema de ITSM utilizado;

7.5.17. A contratante definirá quais tipos de chamados poderão ser atendidos pelo chatbot;

7.5.18. A ferramenta de ITSM deverá ser capaz de efetuar registros e atualizações de chamados encaminhados através de e-mail;

7.5.19. Todas as solicitações recebidas pela Central de Serviços, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas no sistema de ITSM implantado;

7.5.20. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TI;

7.5.21. Suporte de 1º (primeiro) nível será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a torre de serviço adequada que dará continuidade ao atendimento;

7.5.22. A equipe de Suporte de 1º (primeiro) nível deverá ser capaz de visualizar e interpretar a monitoração feita para equipe de NOC, com o intuito de responder de forma mais célere a reclamações feitas por usuários a respeito de incidentes;

7.5.23. A CENTRAL DE SERVIÇOS deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de ITSM, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas;

7.5.24. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de ITSM, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do contratante do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

7.5.25. A equipe da Central de Serviços será responsável por prestar as seguintes atividades:

7.5.25.1. Atender às chamadas telefônicas ou de ferramenta de comunicação instantânea com a saudação padronizada e definida pela CONTRATANTE;

7.5.25.2. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas;

7.5.25.3. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário;

7.5.25.4. Prestar atendimento de 1º (primeiro) nível aos usuários da CONTRATANTE, com o objetivo de resolução das dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais haja script de resolução cadastrado em base de conhecimento, respeitando os prazos de atendimento definidos no acordo de níveis de serviço – ANS;

7.5.25.5. Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes de TI;

7.5.25.6. Atender, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

7.5.25.7. Criar e manter atualizado, junto com as equipes de suporte de 2º nível e 3º nível, base de conhecimento com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;

7.5.25.8. Manter atualizada, junto com a equipe de Suporte de 2º nível e 3º nível, a base de ativos de softwares e hardware (Configuration Management DataBase - CMDB);

7.5.25.9. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

7.5.25.10. Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

7.5.25.11. Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte de 1º nível, para o serviço de Suporte de 2º nível, ou equipes especializadas de 3º nível;

7.5.25.12. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

7.5.25.13. Registrar no Sistema de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

7.5.25.14. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

7.5.25.15. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação homologados, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da PGFN;

7.5.25.16. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

7.5.25.17. Dar o retorno aos usuários quando os chamados não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao gestor do contrato;

7.5.25.18. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes;

7.5.25.19. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro

até a conclusão e aceite do usuário, ainda que o chamado tenha sido escalado para as demais equipes;

7.5.25.20. Identificar e reportar ao(s) responsável(eis) sobre incidentes que acarretem impactos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

7.5.25.21. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos Serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pela CONTRATANTE;

7.5.25.22. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos Serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE;

7.5.25.23. Implantar atendimento Self Service com a utilização de portal de serviços e computação cognitiva (ChatBot) para os atendimentos mais demandados ou por solicitação da CONTRATANTE.

7.5.26. O Líder da Central de Serviços será responsável por prestar as seguintes atividades:

7.5.26.1. Supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

7.5.26.2. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;

7.5.26.3. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;

7.5.26.4. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pela equipe da Central de Serviços da CONTRATADA;

7.5.26.5. Participar de reuniões mensais, com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados;

7.5.26.6. Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas por todas as equipes técnicas;

7.5.26.7. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pelas equipes;

7.5.26.8. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento;

7.5.26.9. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes;

7.5.26.10. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços;

7.5.26.11. Fornecer à equipe de gestão do contrato, os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas;

7.5.26.12. Gerenciar as bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos;

7.5.26.13. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente;

7.5.26.14. Implantar melhorias nos serviços de atendimento;

7.5.26.15. Apoiar no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos Serviços de TIC que sejam objetos de contrato da CONTRATANTE;

7.5.26.16. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.

7.6. **Ilha de Infraestrutura de Bancos de Dados**

7.6.1. A equipe especializada da ilha de Infraestrutura de Banco de Dados será responsável por prestar os seguintes serviços:

7.6.1.1. Dar suporte, instalar, operar e atualizar servidores de Banco de Dados e produtos relacionados, on-premise ou em nuvem;

7.6.1.2. Administrar Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados – SGBD;

7.6.1.3. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE;

7.6.1.4. Executar cargas de dados nos SGBD de teste, homologação e produção;

7.6.1.5. Analisar e corrigir erros que afetem disponibilidade ou desempenho de ambientes de Bancos de dados;

7.6.1.6. Dar suporte, instalar e operar infraestrutura de soluções de Data Warehouse;

7.6.1.7. Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas;

7.6.1.8. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

7.6.1.9. Análise dos backups e restores de bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE;

7.6.1.10. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's da CONTRATANTE;

7.6.1.11. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP;

7.6.1.12. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados;

7.6.1.13. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações;

7.6.1.14. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

7.6.1.15. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD;

7.6.1.16. Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas no ambiente SGBD da CONTRATANTE;

7.6.1.17. Apoiar a equipe especializada de Operação de Infraestrutura de Aplicações e Sistemas no processo necessário das aplicações com o SGBD;

7.6.1.18. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;

7.6.1.19. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados;

7.6.1.20. Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação ou teste, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados;

7.6.1.21. Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados e índices;

7.6.1.22. Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados;

7.6.1.23. Instalar, configurar e administrar as ferramentas de ETL e OLAP utilizadas pela

CONTRATANTE;

7.6.1.24. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados;

7.6.1.25. Garantir a consistência e a segurança das informações;

7.6.1.26. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da CONTRATANTE.

7.7. **Ilha de Infraestrutura de Aplicações**

7.7.1. A equipe especializada da Torre operação de infraestrutura de aplicações e sistemas será responsável por prestar os seguintes serviços:

7.7.1.1. Adequar soluções de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD);

7.7.1.2. Dar suporte e acompanhar, junto às equipes de desenvolvimento, a análise, o diagnóstico, a resolução de incidentes e a proposta de melhoria nos sistemas e aplicações da CONTRATANTE;

7.7.1.3. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes da CONTRATANTE;

7.7.1.4. Suporte, configuração e operação a ambiente de orquestração de containers e automação de entregas, dentre outros, on-premise ou em nuvem;

7.7.1.5. Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações em ambiente de teste, homologação e produção da CONTRATADA;

7.7.1.6. Manter atualizada toda a documentação necessária para o restabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes de teste, homologação e produção, bem como automatização desses processos;

7.7.1.7. Analisar e registrar soluções de ocorrências em sistema de ITSM, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;

7.7.1.8. Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação;

7.7.1.9. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações;

7.7.1.10. Apresentar de novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada;

7.7.1.11. Realizar a migração das aplicações da CONTRATANTE, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia;

7.7.1.12. Automatizar, sempre que possível, todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua da CONTRATANTE;

7.7.1.13. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) no ambiente da CONTRATANTE;

7.7.1.14. Gerenciar e aplicar publicações de pacotes de software nos ambientes de testes, homologação e produção da CONTRATANTE;

7.7.1.15. Atuar em incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações da CONTRATANTE;

7.7.1.16. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs);

7.7.1.17. Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB;

- 7.7.1.18. Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade;
- 7.7.1.19. Atuar em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e teste;
- 7.7.1.20. Suportar o funcionamento de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE;
- 7.7.1.21. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope ou outros utilizados pelo CONTRATANTE;
- 7.7.1.22. Executar serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE;
- 7.7.1.23. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, on-premise ou em nuvem, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas utilizadas pelo contratante;
- 7.7.1.24. Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia Zope/Plone, em conjunto com a equipe especializada de Sistemas Operacionais e Serviços corporativos;
- 7.7.1.25. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da CONTRATANTE;
- 7.7.1.26. Apoiar a equipe de monitoramento a implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas nos sistemas e respectivas funcionalidades;
- 7.7.1.27. Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações;
- 7.7.1.28. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações;
- 7.7.1.29. Instalar, configurar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build (Jenkins), sistemas de controle de tarefas (Redmine), sistema de controle de documentação (wiki), dentre outros;
- 7.7.1.30. Instalar, configurar e manter os softwares de autenticação única de sistemas (single sign-on) tais como CAS, SSO, dentre outros, incluindo sua integração com serviço de diretório da CONTRATANTE;
- 7.7.1.31. Dar suporte e operar infraestrutura de aplicações sem servidor em nuvem “Serverless Application” disponibilizadas em nuvem.



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29003707** e o código CRC **70065E3D**.



ANEXO II - CARACTERÍSTICA DE FERRAMENTAS DA PGFN

1. FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇO DE TIC - ITSM

1.1. A CONTRATANTE utiliza atualmente o sistema Citsmart, ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados;

1.2. Esta ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC deverá ser a ferramenta utilizada para viabilizar a gestão dos serviços prestados, complementada, ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB);

1.3. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única. Caberá à contratada implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos;

1.4. Caso a CONTRATADA necessite de mais de uma ferramenta para executar o conjunto de funcionalidades requerido, a própria CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contrato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos;

1.5. A(s) ferramenta(s) adicionais utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITILv3, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

1.5.1. Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service) contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis;

1.5.2. Estar disponível 15 (quinze) horas por dia, 05 (dias) dias por semana;

1.5.3. Ser multiusuário e multitarefa;

1.5.4. Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI da CONTRATANTE de todo o Brasil, bem como de usuários externos;

1.5.5. Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP e Active Directory) da CONTRATANTE;

1.5.6. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil;

1.5.7. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por 12 (doze) meses;

1.5.8. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos;

1.5.9. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE;

1.5.10. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços.

2. SOLUÇÃO DE ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)

2.1. Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot). A solução deve ser configurada, treinada, atualizada e mantida pela CONTRATADA e deve ser capaz de responder às mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações da CONTRATANTE e em sua base de conhecimento, sem interferência humana, integrada com sistemas legados ou desenvolvidos na CONTRATANTE, inclusive nas solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral e integrada a ferramenta de ITSM;

2.2. As solicitações da Central de Serviços devem implementadas e customizadas pela CONTRATADA na ferramenta de chatbot;

2.3. A solução de chatbot deve atender aos seguintes requisitos mínimos de negócio:

2.3.1. A solução deverá estar disponível, primordialmente, no portal de atendimento ao usuário ou intranet, bem como integrada à ferramenta de ITSM implantada, além de estar disponível em aplicativo móvel, a partir dos quais os usuários poderão interagir com a Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse ou realizar registro de sua solicitação;

2.3.2. Deverá prover atendimento via chat web, WhatsApp, portal de atendimento e Telegram;

2.3.3. Deverá ser capaz de identificar o usuário da CONTRATANTE e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar na identificação e solução da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve ser integrada às bases de usuários da CONTRATANTE (LDAP, AD ou Base de Dados);

2.3.4. Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;

2.3.5. Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico;

2.3.6. Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;

2.3.7. Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas;

2.3.8. Deverá conter o recurso de "auto navegação", possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente;

2.3.9. Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e com o contexto. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam;

- 2.3.10. Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários;
- 2.3.11. Deve ser possível o treinamento da solução para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras-chave” não deve ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução e deverá ser realizada pela CONTRATADA com a supervisão e aprovação da CONTRATANTE;
- 2.3.12. O treinamento e curadoria deverá garantir que a solução não utilize palavras ofensivas e não condizentes com o atendimento formal realizado na CONTRATANTE;
- 2.3.13. A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência;
- 2.3.14. A solução deverá permitir a alimentação e atendimento de assuntos específicos de interesse da CONTRATANTE, inclusive com a configuração de respostas, redirecionamento à página web ou área de conteúdo relacionado ao assunto, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente;
- 2.3.15. Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da contratada;
- 2.3.16. A solução deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente ou solicitados através de ferramentas de ITSM;
- 2.3.17. A solução deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento;
- 2.3.18. Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS;
- 2.3.19. A solução deverá permitir a integração com sistemas “legados, em desenvolvimento na CONTRATANTE ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices;
- 2.3.20. Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices devem ficar a cargo da contratada;
- 2.3.21. O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha, autenticação, registro e acompanhamento de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente às solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação;
- 2.3.22. Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina;
- 2.3.23. Deverá ser possível a realização de pesquisa de satisfação através do Assistente Virtual;
- 2.3.24. Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário;
- 2.3.25. Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros;

2.3.26. Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a contratada deverá fornecer a base total;

2.4. A solução de chatbot deve atender aos seguintes requisitos mínimos de serviço:

2.4.1. O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor;

2.4.2. O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas.

2.5. Não devem ser abertos os chamados das interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:

2.5.1. Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”;

2.5.2. Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta;

2.5.3. Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da Sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares;

2.5.4. Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar vinculada ao respectivo chamado);

2.6. O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias após o início do contrato, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE.

3. **FERRAMENTA(S) DE MONITORAMENTO**

3.1. A PGFN utiliza atualmente, para o monitoramento de seu ambiente, a ferramenta livre Zabbix.

3.2. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos serviços, sistemas e ativos. Essa tarefa é de responsabilidade da equipe especializada de monitoramento, através das ferramentas já implantadas ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar para o atendimento dos seus serviços;

3.3. A CONTRATADA deverá aproveitar a base de dados e IC's da ferramenta atual e aprimorar a solução com base nas características especificadas neste documento;

3.4. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP), de agentes dedicados em software, armazenamento centralizado de Logs, scripts de automação, chamadas a APIs, dentre outras. Além disso, as soluções de monitoramento do ambiente deverão estar integradas à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice, e deverá ser ainda capaz de encerrar automaticamente os incidentes nas situações em os gatilhos que determinaram a sua abertura não estiverem mais ativos. A CONTRATADA é responsável pelos ajustes finos relativos ao gerenciamento desses eventos;

3.5. Os indicadores de desempenho dos serviços descritos no Termo de Referência deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os serviços e elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos, sistemas ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento do contrato;

3.6. No contexto da Monitoração desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, todos os Itens de Configuração (IC) e Serviços da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:

3.6.1. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens estabelecidos pelo CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste

documento como sendo Item de Monitoração (IM);

3.6.2. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, monitorar logs, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas;

3.6.3. O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoração (workflow), coleta de dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoração;

3.6.4. Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoração, e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração;

3.6.5. Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoração e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

3.6.6. A Ferramenta de Monitoração deve possuir interface web consolidadora para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IMs, tanto ativos, quanto serviços, realizando as seguintes atividades básicas:

3.6.6.1. Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede;

3.6.6.2. Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas;

3.6.6.3. Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console web;

3.6.6.4. Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta;

3.6.6.5. Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração;

3.6.6.6. Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede do CONTRATANTE;

3.6.6.7. Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede do CONTRATANTE;

3.6.6.8. Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail e Instant Messaging (Whatsapp, Telegram, MS Teams,etc);

3.6.6.9. Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs;

3.6.6.10. A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo;

3.6.6.11. Realizar a monitoração de serviços, recursos, aplicações e sistemas implantados na CONTRATANTE;

3.6.6.12. Realizar monitoração de ambientes virtuais e em nuvem.

3.6.7. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução deverá possuir capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento Grupo de Gerenciamento, e ter em sua instalação inicial no mínimo 2 (dois) Servidores de Gerenciamento instalados com as seguintes definições:

3.6.7.1. Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional;

3.6.7.2. Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração;

3.6.7.3. Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento;

3.6.7.4. No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração

deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha;

3.6.7.5. Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor.

3.6.7.6. Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM's remotamente.

3.6.7.7. A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.

3.6.7.8. As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.

3.6.7.9. A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.

3.6.7.10. Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos recursos existente no IM pré-definidos para mapeamento.

3.6.7.11. O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC d a CONTRATANTE, não definidos como IM. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.

3.6.7.12. O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse do CONTRATANTE.

3.6.8. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IMs ou por Instruções de Monitoração, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:

3.6.8.1. A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento;

3.6.8.2. O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento;

3.6.8.3. Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente;

3.6.8.4. Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizada da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda;

3.6.8.5. Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IMs, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso;

3.6.8.6. Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento;

3.6.8.7. O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração;

3.6.8.8. Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de

Gerenciamento, as informações de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29033220** e o código CRC **1E116497**.

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 29033220



ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

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

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do

CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

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

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

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

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

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

Cláusula Nona – DO FORO

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

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

_____, _____ de _____ de 20____.

De acordo.

CONTRATANTE	CONTRATADA
<p>_____</p> <p><Nome></p> <p>Matrícula: <Matr.></p>	<p>_____</p> <p><Nome></p> <p><Qualificação></p>
TESTEMUNHAS	
<p>Testemunha 1</p> <p>_____</p> <p><Nome></p> <p><Qualificação></p>	<p>Testemunha 2</p> <p>_____</p> <p><Nome></p> <p><Qualificação></p>



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29074308** e o código CRC **09E89BC5**.

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 29074308



ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes no Contrato.

Ciência.

CONTRATADA	
Funcionários	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>

_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
---------------------------------------	---------------------------------------

_____, _____ de _____ de 20____.



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29077481** e o código CRC **0BD4EAA0**.

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 29077481



ANEXO V - PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO

A seguir é apresentado a tabela para cálculo de composição de custo e formação de preços dos serviços de cada ilha de especialização.

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Identificação da Licitação	
Nº do Processo	
Nº da Licitação	
Nome da Empresa	
CNPJ	
GRUPO XX - <descrição do grupo>	
ITEM XX - <descrição do Item>	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	

Subtotal componentes de custo	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	

Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29079365** e o código CRC **630048B3**.

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 29079365



ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

Grupo de Atendimento	SERVIÇO PRINCIPAL	SERVIÇOS RELACIONADOS	SLA	IMPACTO	URGÊNCIA	Prioridade	Horário de atendimento	Modo de atuação	Meios de solicitação	Aprovadores
CENTRAL DE ATENDIMENTO	ATENDIMENTO 1º NÍVEL	Recepção, classificação e escalonamento demandas de TIC via ferramenta ITSM.	15 min	Elevado	Alto	2	07h às 22h	Remoto	Central de Serviços / Ferramenta ITSM	Divisão de Suporte e Infraestrutura
		Registro de demandas de TIC via ferramenta ITSM.	15 min	Elevado	Alto	2		Remoto		
		Suporte ao usuário na utilização e configuração de softwares, sistemas e programas diversos.	10 h	Médio	Médio	4		Remoto		
		Atualização cadastral de usuários	8 h	Médio	Alto	3		Remoto		
		Alteração / reinicialização de Senha de domínio	4 h	Altíssimo	Alto	1		Remoto		
		VPN - Suporte ao usuário - acesso e utilização	6 h	Elevado	Alto	2		Remoto		
		Certificado Digital - suporte ao usuário - renovação	6 h	Elevado	Alto	2		Remoto		
		Certificado Digital - suporte ao usuário - emissão	6 h	Elevado	Alto	2		Remoto		
		SAJ Suporte ao usuário - acesso ao sistema	6 h	Elevado	Alto	2		Remoto		
		SIDA - Suporte ao usuário - acesso ao sistema	6 h	Elevado	Alto	2		Remoto		
		E-processo - Suporte ao usuário - acesso ao sistema	6 h	Elevado	Alto	2		Remoto		
DW - Suporte ao usuário - acesso ao sistema	6 h	Elevado	Alto	2	Remoto					
	CORREIO ELETRÔNICO	Criação de caixa de email	10 h	Médio	Médio	4	Remoto			
		Desativação de caixa de email	10 h	Médio	Médio	4	Remoto			
		Reativação de email	10 h	Médio	Médio	4	Remoto			
		Troca de Titularidade do email	10 h	Médio	Médio	4	Remoto			
		Troca de Nomenclatura do email	10 h	Médio	Médio	4	Remoto			
		Criação de listas de e-mails	10 h	Médio	Médio	4	Remoto			
		Takeout de e-mail	10 h	Médio	Médio	4	Remoto			
		Inclusão/Exclusão de participante em lista	10 h	Médio	Médio	4	Remoto			

SUPOORTE A
USUÁRIOS
(Fora do escopo dessa
contratação)

SUPPORTED SERVICES	DESKTOPS e PERIFÉRICOS	Instalação / Desinstalação de Estações de Trabalho	10 h	Médio	Médio	4	08h às 20h	Presencial		
		Configuração de Estação de Trabalho	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
		Instalação, Desinstalação de Periféricos	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
		Configuração de Periférico	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
	MONITORES	Instalação de monitores de vídeo	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
		Configuração de monitores de vídeo	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
		Substituição de monitores de vídeo	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
	IMPRESSORAS	Instalação de impressora	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
		Substituição de impressora	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
		Configuração ou instalação de driver de impressão	10 h	Médio	Médio	4		Presencial		
		Substituição de tonner	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial		
	DISPOSITIVOS PORTÁTEIS	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial		
	ÁUDIO E VÍDEO	Instalação, Desinstalação ou Configuração de Projetores de Vídeo	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial		
	SOFTWARE CORPORATIVOS - ATENDIMENTO N2	Instalação e Atualização de Softwares Corporativos	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto /		
		Aplicação e renovação de licenças de Softwares Corporativos	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
	CONTAS DE EMAIL	Recuperação de dados em caixas de e-mail	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
Recuperação de dados em estação de trabalho		24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto				
GARANTIA	Acionar garantia - registrar chamados utilizando os canais disponibilizados pelo contratado.	24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto				
	Acompanhar atendimento realizado por serviço de garantia.	24 h	Baixo	Baixo	5	Presencial / Remoto				
ACTIVE DIRECTORY - MANUTENÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE OBJETOS	Criação / Exclusão de Conta de Domínio	8 h	Elevado	Médio	3	Remoto				
	Criação ou Alteração de Grupos ou Unidades Organizacionais de Domínio	8 h	Baixo	Alta	3	Remoto				
	Alteração de Perfil de Acesso domínio	8 h	Elevado	Médio	3	Remoto				
	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Serviço de Diretório	24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto				

	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho	24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto		
	Inclusão ou Alteração de Políticas de Domínio	8 h	Alto	Alto	5	Remoto		
SERVIÇO DE E-MAIL	Criação / Exclusão de Conta de e-mail	8 h	Médio	Alta	3	Remoto		
	Criação / Exclusão de Grupos de e-mails	8 h	Médio	Alta	3	Remoto		
	Alteração de Permissão de Conta de e-mail	8 h	Médio	Alta	3	Remoto		
VPN	Criação / Exclusão de Conta de Acesso VPN	8 h	Elevado	Médio	3	Remoto		
	Alterar Perfil de Acesso VPN	24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto		
	Instalação ou Configuração de Soluções de VPN	24 h	Baixo	Baixo	5	Presencial / Remoto		
SERVIDORES DE ARQUIVOS	Permissão em pastas em servidores de arquivos	10 h	Médio	Médio	4	Remoto		
	Criação de Estrutura de Pastas em servidores de arquivos ou Drives de Rede	24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto		
	Recuperar dados de arquivos em servidor	24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto		
SERVIÇOS CORPORATIVOS	Instalação ou Configuração de Serviços Corporativos	24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto		
	Administração de Serviços Corporativos	24 h	Baixo	Baixo	5	Remoto		
	Habilitar acesso à sistemas da PGFN	8 h	Médio	Alto	3	Remoto		
	Criação de Conta em Sistemas Corporativos	8 h	Médio	Alto	3	Remoto		
	Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos	8 h	Médio	Alto	3	Remoto		
	Criação de Conta em Portais Corporativos	8 h	Médio	Alto	3	Remoto		
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	8 h	Médio	Alto	3	Remoto		
DATA CENTER	Instalação / Desinstalação física de Ativos de Rede	24 h	Baixo	Baixo	5	Presencial		
	Interconexão de Ativos de rede	24 h	Baixo	Baixo	5	Presencial		
	Instalação ou Desinstalação física de Servidores de Rede	10 h	Médio	Médio	4	Presencial		
	Configuração de Servidores de Rede	24 h	Baixo	Baixo	5	Presencial / Remoto		
	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores de Rede	24 h	Baixo	Baixo	5	Presencial / Remoto		

SISTEMAS OPERACIONAIS E SERVIÇOS CORPORATIVOS	SERVIDORES DE REDE	Instalação e Configuração de Sistema Operacional em Servidores de Rede	24 h	Baixo	Baixo	5	08h às 20h	Presencial / Remoto		
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores de Rede	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
	SISTEMAS OPERACIONAIS	Instalação de novos pacotes em Sistemas Operacionais de Servidores	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Atualização de Sistemas Operacionais de Servidores	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Instalação e Configuração de software de Gerenciamento de Atualizações de Sistemas Operacionais	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Administração de software de Gerenciamento de Atualizações de Sistemas Operacionais	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
	BACKUP	Instalação e Configuração de Soluções de Backup	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Configuração de Políticas de backup	6 h	Alto	Alto	2		Remoto		
		Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	6 h	Alto	Alto	2		Remoto		
		Execução de Rotinas em Soluções de Backup	6 h	Alto	Alto	2		Remoto		
		Acompanhamento de Manutenção de Servidores e Storage	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Instalação de Storage	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial		
		Configuração de Storage	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
		Criação de Unidade Lógica em Storage	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
		Restauração de Dados em Solução de Backup	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
	INVENTÁRIO	Instalação e/ou Configuração de Ferramenta de Inventário de hardware e software	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Instalação / Configuração de Agentes de Ferramenta de Inventário de hardware e software	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Inclusão / Alteração de Item de Inventário de hardware e software	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Configuração de Descobertas de Inventário de hardware e software	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Elaboração de relatório de hardware e software	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		

		Atualização de Inventário de hardware e software de TI	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Inclusão ou Alteração de Item de Configuração de TI	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
	VIRTUALIZAÇÃO	Criação / Exclusão de Servidor Virtual / Nuvem	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Configuração de interface de rede em Servidor Virtual / Nuvem	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Exportação de Servidor Virtual para imagem	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Importação de Imagem de Servidor Virtual para Nuvem	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Criação e associação de novo disco Virtual / Volume em Nuvem	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		ANTIVÍRUS / ANTISPAN	Instalação e Configuração de Solução de Antivirus / Antispam	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto	
	Instalação / Configuração de Agentes de Antivirus / Antispam		24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
	Administração de Solução de Antivirus / Antispam		24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
INFRAESTRUTURA DE REDE E SEGURANÇA	FIREWALL	Instalação e Configuração de Solução de Firewall	24 h	Baixo	Baixo	5	08h às 20h	Presencial / Remoto		
		Instalação e Configuração de solução de filtro de conteúdo	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
		Administração de solução de filtro de conteúdo	8 h	Elevado	Médio	3		Remoto		
		Administração de solução de Firewall	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
	SEGURANÇA	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança de ambiente	8 h	Alto	Baixo	3		Remoto		
	ATIVOS DE REDE	Configuração de Ativos de rede	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
MONITORAMENTO	MONITORAMENTO	Inclusão / Alteração de Configurações de Monitoramento	24 h	Baixo	Baixo	5	07h à 22h	Remoto		
		Abertura / acompanhamento de chamado de Monitoramento	8 h	Elevado	Médio	3		Remoto		
		Deploy de Aplicação	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
		Configuração de Servidores de Aplicação	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto / Presencial		
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		

INFRAESTRUTURA DE APLICAÇÕES	APLICAÇÕES	Verificação de log de servidores	24 h	Baixo	Baixo	5	08h às 20h	Remoto		
		Elaboração de documentação de servidores de aplicações Web	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Reiniciar Aplicação / Datasource de Aplicação	6 h	Alto	Alto	2		Presencial / Remoto		
		Reiniciar servidor de aplicação	6 h	Alto	Alto	2		Presencial / Remoto		
		Configurar sistemas e especificar ambiente para implantação	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
		Realizar Debug e Testes automatizados	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
		Analisar a qualidade de produtos e softwares para implantação	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
INFRAESTRUTURA DE BANCO DE DADOS	BANCO DE DADOS	Configuração de Servidores de Bancos de Dados	24 h	Baixo	Baixo	5	08h às 20h	Remoto		Órgão Central
		Criação de Bancos de Dados	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Cargas de Dados em Banco de Dados	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Migrações de Banco de Dados	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Execução de Scripts em Banco de Dados	8 h	Elevado	Médio	3		Remoto		
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	8 h	Elevado	Médio	3		Remoto		
		Criação e Manutenção de documentação com foco na Administração de Dados e na Administração de Banco de Dados	24 h	Baixo	Baixo	5		Presencial / Remoto		
Criação ou Atualização de Scripts de Banco de Dados	24 h	Baixo	Baixo	5	Presencial / Remoto					
GESTÃO DE PROJETOS DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TI	Gestão de serviços de infraestrutura de TI	Apoio na gestão de serviços infraestrutura de TI	Conforme acordado com o Gestor	-	-	-	08h às 20h	Presencial / Remoto		Órgão Central
		Apoio na homologação de ativos e serviços de infraestrutura de TI		-	-	-		Presencial		
		Apoio no planejamento, elaboração, estudos de viabilidade, implementação, acompanhamento e gestão de projetos de infraestrutura de TI		-	-	-		Remoto		
		Apoio na elaboração de planos de capacidade de infraestrutura de TI		-	-	-		Remoto	E-mail / Ferrmenta ITSM	

		Apoio no gerenciamento de Níveis de Serviços de serviços de TI		-	-	-		Remoto		
		Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE		-	-	-		Presencial / Remoto		
		Apoio na elaboração de normas e orientações referente a infraestrutura de TI.		-	-	-		Remoto		
Outros	REUNIÕES	Participar de reuniões	Conforme acordado com o Gestor	-	-	-	08h às 20hs	Presencial / Remoto	Central de Serviços / Ferramenta ITSM	Divisão de Suporte e Infraestrutura
	RELATÓRIOS	Elaboração de relatórios gerenciais e técnicos	24 h	Baixo	Baixo	5	08h às 20h	Remoto		
		Extração de relatórios de ferramentas diversas	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Elaboração Extração de relatório de Antivírus / Antispam	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Geração de relatório de Filtro de Conteúdo	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Elaboração de relatório de Disponibilidade de Ativos	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
		Disponibilizar os relatórios e dashboards de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		
	BASE DE CONHECIMENTO	Criação ou Alteração de Item de Conhecimento	24 h	Baixo	Baixo	5	07h às 22h	Remoto		
		Atualização de base de conhecimento	24 h	Baixo	Baixo	5		Remoto		



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29146118** e o código CRC **C7A57C2D**.



ANEXO VII - SISTEMAS SUSTENTADOS

Sistemas Críticos Administrativos PGFN

SIGLA / Sistema	Prioridade
CALCULADORA WEB	P2
Base COCAT	P3
CHANCELA - Controle de Chancela e Férias	P2
AUDITA - Audita Habilitações	P2
SCIF - Carteira de Identidade Funcional	P3
OASIS - Controle de T.I - OASIS	P3
PGFN DOS – Documentos PGFN	P3
FORMULÁRIO HABILITAÇÕES	P2
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	P3
GESTORES - Sistema de Cadastro de Gestores	P3
PROMOÇÕES - Promoção PGFN	P2
SISGEO - Sistema de Gestão Orçamentária - SISGEO	P3
SAGD - Sistema de Acompanhamentos dos Grandes Devedores	P3
SAE - Sistema Acompanhamentos de Especiais	P2
REDMINE	P3
PRECATÓRIOS - Sistema de Consulta Precatório	P2
GEPLANES - Sistema de Gestão de Planejamento Estratégico	P2
PERMUTA - Sistema Permuta	P2
ALOCAÇÃO - Sistema Alocação	P2
CITSMART	P3
SSO - Single Sign On	P2
SIGEST - Sistema de Cadastro de Gestores	P2
SISPAG - Sistema de Diárias de Passagens	P2
InfoCAS	P3

LAI - Portal LAI (Lei de Acesso à informação)	P2
Opção de Coordenação	P3
Opção de Lotação	P3
Portal APPS - Sistemas Administrativos	P2
BANCO DE ATOS PGFN	P2
Calcsaj – NOVO CALCULADORA WEB	P2
PAINEL-GEPLANES	P3
SGC - Sistema de Gestão Corporativa	P2
SICOE - Sistema de Controle e Execução Orçamentários - SICOE	P3
SIMBA	P1
Dados Abertos – LAI	P1



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29169699** e o código CRC **F96B8D3B**.

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 29169699



ANEXO VIII - AMBIENTE TECNOLÓGICO DA PGFN

Tabela de Ambiente Tecnológico.

Categoria	Fabricante/Modelo	Quantidade
Segurança/Backup	Firewall Pfsense 2.4.5	2
	Firewall OpnSense 21.1.6	3
	Netbackup 7.4	1
Sistemas Operacionais	Windows Server 2008	1
	Windows Server 2012	9
	Linux Redhat 6	57
	Linux Redhat 7	96
	Linux CentOS 7	38
	Linux CentOS 8	20
	PfSense 2.4.5	2
	OpnSense 21.1.6	4
	Elasx 4	7
	Vmware Vsphere 6	2
	Vmware Vcenter App 6	1
	Apache (HTTPD)	3
	Docker	9
	HAPROXY	9
	Docker Swarm	3
	Jboss	20
	Wildfly	15
	IIS	6
	Wiki	2
	GitLab	1
	SVN	1

Servidor de Aplicação/Aplicativos	Zabbix Server	2
	DNS	104
	DHCP	108
	LDAP	104
	Samba	99
	Bacula	99
	vCenter	1
	Netbackup OpsCenter	1
	Netbackup	1
	PfSense	2
	OpnSense	4
	Redmine	2
	Pgadmin	1
	Sqldeveloper	1
	Ippan	1
	Google Appliance	2
	Google	
	Keycloak	3
	Citsmart	2
	Elasticsearch	2
Sistema Gerenciador de Banco de Dados	SQL Server 2012	1
	PostgreSQL 9.2	6
	PostgreSQL 11	7
	PostgreSQL 13	5
	MySQL	3
	Oracle Express	2

Tabela de Parque Tecnológico.

Tipo	Quantidade
Desktop	6.000
Notebook	525



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29314688** e o código CRC **ECFCF302**.

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 29314688



ANEXO IX - CHAMADOS DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1. Tabela de quantitativos de chamados de atendimento ao usuário de primeiro nível (N1):

Atendimento de primeiro nível (N1)	
Quantidade	Ano - Mês
3271	2020-01
3239	2020-02
5593	2020-03
4045	2020-04
3079	2020-05
2932	2020-06
3145	2020-07
3044	2020-08
3666	2020-09
4666	2020-10
5585	2020-11
3416	2020-12
3564	2021-01
3475	2021-02
4069	2021-03
2767	2021-04
2768	2021-05
2484	2021-06
2131	2021-07
2146	2021-08
2349	2021-09
2147	2021-10

1971	2021-11
1956	2021-12
2431	2022-01
1972	2022-02
3704	2022-03
3039	2022-04
2962	2022-05
2985	2022-06
2507	2022-07
2927	2022-08
2245	2022-09

2. Tabela de quantitativos de chamados geral de gestão e operação de infraestrutura de TIC (N3):

Gestão e Operação de Infraestrutura de TIC	
Quantidade	Ano - Mês
1165	2020-01
911	2020-02
1120	2020-03
1004	2020-04
720	2020-05
697	2020-06
664	2020-07
584	2020-08
639	2020-09
524	2020-10
644	2020-11
664	2020-12
656	2021-01
592	2021-02
651	2021-03
587	2021-04

722	2021-05
823	2021-06
731	2021-07
703	2021-08
913	2021-09
749	2021-10
720	2021-11
669	2021-12
901	2022-01
622	2022-02
772	2022-03
669	2022-04
1068	2022-05
1047	2022-06
1138	2022-07
1268	2022-08
1118	2022-09

3.
(N3):

Tabela de quantitativos de chamados detalhados de gestão e operação de infraestrutura de TIC

Suporte a Infraestrutura		
Serviço	Mês / Ano	Quantidade
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	01/2020	7
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	01/2020	101
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	01/2020	7
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	01/2020	26
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	01/2020	22
2.7.3 Suporte a infraestrutura de Servidores	01/2020	1
2.7.1 Suporte à Administração da Blade	01/2020	88
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	01/2020	27
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	01/2020	76
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	01/2020	31

2.10.1 Suporte à Administração de Backup	01/2020	22
2.11.1 Suporte à Administração de Roteadores e Switches	01/2020	23
2.11.7 Suporte à Camada 2	01/2020	1
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	01/2020	80
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	01/2020	168
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	01/2020	438
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	01/2020	47
	Total	1165
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	02/2020	8
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	02/2020	1
2.1.6 Suporte a outros Serviços	02/2020	2
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	02/2020	85
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	02/2020	7
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	02/2020	22
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	02/2020	22
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	02/2020	22
2.7.1 Suporte à Administração da Blade	02/2020	72
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	02/2020	47
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	02/2020	28
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	02/2020	23
2.11.1 Suporte à Administração de Roteadores e Switches	02/2020	19
2.11.7 Suporte à Camada 2	02/2020	1
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	02/2020	96
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	02/2020	136
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	02/2020	9
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	02/2020	274
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	02/2020	37
	Total	911
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	03/2020	13
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	03/2020	5
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	03/2020	3

2.4.1 Suporte a Serviço WEB	03/2020	98
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	03/2020	8
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	03/2020	27
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	03/2020	56
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	03/2020	5
2.7.3 Suporte a infraestrutura de Servidores	03/2020	2
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	03/2020	116
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	03/2020	39
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	03/2020	22
2.11.7 Suporte à Camada 2	03/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	03/2020	24
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	03/2020	25
2.11.3 Suporte a Serviços IP	03/2020	2
2.11.11 Suporte à WAN	03/2020	2
2.11.9 Suporte a VPN em Roteadores e Switches	03/2020	1
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	03/2020	89
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	03/2020	192
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	03/2020	276
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	03/2020	64
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	03/2020	50
	Total	1120
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	04/2020	24
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	04/2020	3
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	04/2020	62
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	04/2020	68
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	04/2020	97
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	04/2020	45
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	04/2020	24
2.7.3 Suporte a infraestrutura de Servidores	04/2020	6
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	04/2020	4
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	04/2020	93

2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	04/2020	56
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	04/2020	20
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	04/2020	20
2.11.7 Suporte à Camada 2	04/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	04/2020	23
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	04/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	04/2020	190
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	04/2020	221
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	04/2020	46
	Total	1004
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	05/2020	4
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	05/2020	22
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	05/2020	100
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	05/2020	18
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	05/2020	5
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	05/2020	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	05/2020	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	05/2020	8
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	05/2020	52
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	05/2020	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	05/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	05/2020	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	05/2020	1
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	05/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	05/2020	215
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	05/2020	278
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	05/2020	3
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	05/2020	7
	Total	720
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	06/2020	1
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	06/2020	122

2.4.1 Suporte a Serviço WEB	06/2020	50
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	06/2020	6
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	06/2020	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	06/2020	12
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	06/2020	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	06/2020	8
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	06/2020	54
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	06/2020	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	06/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	06/2020	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	06/2020	1
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	06/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	06/2020	167
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	06/2020	261
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	06/2020	8
	Total	697
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	07/2020	24
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	07/2020	5
2.1.6 Suporte a outros Serviços	07/2020	2
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	07/2020	2
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	07/2020	62
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	07/2020	9
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	07/2020	6
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	07/2020	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	07/2020	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	07/2020	23
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	07/2020	58
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	07/2020	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	07/2020	7
2.11.7 Suporte à Camada 2	07/2020	1

2.11.11 Suporte à WAN	07/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	07/2020	3
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	07/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	07/2020	88
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	07/2020	1
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	07/2020	359
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	07/2020	8
	Total	664
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	08/2020	3
2.1.6 Suporte a outros Serviços	08/2020	8
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	08/2020	32
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	08/2020	3
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	08/2020	105
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	08/2020	9
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	08/2020	13
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	08/2020	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	08/2020	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	08/2020	13
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	08/2020	35
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	08/2020	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	08/2020	1
2.11.11 Suporte à WAN	08/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	08/2020	3
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	08/2020	3
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	08/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	08/2020	85
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	08/2020	3
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	08/2020	253
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	08/2020	9
	Total	584

2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	09/2020	4
2.1.6 Suporte a outros Serviços	09/2020	1
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	09/2020	53
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	09/2020	65
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	09/2020	6
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	09/2020	11
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	09/2020	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	09/2020	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	09/2020	76
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	09/2020	43
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	09/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	09/2020	4
2.11.7 Suporte à Camada 2	09/2020	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	09/2020	1
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	09/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	09/2020	93
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	09/2020	260
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	09/2020	4
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	09/2020	12
	Total	639
2.1.6 Suporte a outros Serviços	10/2020	1
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	10/2020	97
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	10/2020	39
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	10/2020	5
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	10/2020	3
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	10/2020	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	10/2020	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	10/2020	7
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	10/2020	40
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	10/2020	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	10/2020	1

2.11.8 Suporte à Camada 3	10/2020	6
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	10/2020	1
2.12.2 Apoio Operacional a Videoconferências/VOIP	10/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	10/2020	36
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	10/2020	8
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	10/2020	268
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	10/2020	7
	Total	524
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	11/2020	128
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	11/2020	9
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	11/2020	20
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	11/2020	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	11/2020	3
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	11/2020	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	11/2020	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	11/2020	35
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	11/2020	44
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	11/2020	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	11/2020	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	11/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	11/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	11/2020	86
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	11/2020	285
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	11/2020	16
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	11/2020	9
	Total	644
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	12/2020	3
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	12/2020	67
2.1.6 Suporte a outros Serviços	12/2020	3
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	12/2020	88
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	12/2020	3

2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	12/2020	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	12/2020	7
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	12/2020	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	12/2020	9
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	12/2020	67
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	12/2020	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	12/2020	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	12/2020	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	12/2020	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	12/2020	119
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	12/2020	276
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	12/2020	8
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	12/2020	7
	Total	664
Total 2020		9336
Média Mensal 2020		778,00

Serviço	Mês / Ano	Quantidade
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	01/2021	61
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	01/2021	2
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	01/2021	2
2.1.6 Suporte a outros Serviços	01/2021	1
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	01/2021	61
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	01/2021	2
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	01/2021	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	01/2021	5
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	01/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	01/2021	20
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	01/2021	57

2.10.1 Suporte à Administração de Backup	01/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	01/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	01/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	01/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	01/2021	138
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	01/2021	293
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	01/2021	7
	Total	656
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	02/2021	90
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	02/2021	71
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	02/2021	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	02/2021	8
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	02/2021	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	02/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	02/2021	6
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	02/2021	38
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	02/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	02/2021	1
2.11.11 Suporte à WAN	02/2021	4
2.11.7 Suporte à Camada 2	02/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	02/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	02/2021	148
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	02/2021	1
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	02/2021	207
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	02/2021	10
	Total	592
2.1.5 Suporte a Serviço FTP	03/2021	2
2.1.6 Suporte a outros Serviços	03/2021	3
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	03/2021	3
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	03/2021	3
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	03/2021	118

2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	03/2021	1
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	03/2021	60
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	03/2021	2
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	03/2021	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	03/2021	8
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	03/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	03/2021	27
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	03/2021	39
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	03/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	03/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	03/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	03/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	03/2021	86
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	03/2021	274
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	03/2021	9
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	03/2021	9
	Total	651
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	04/2021	67
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	04/2021	1
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	04/2021	2
2.1.6 Suporte a outros Serviços	04/2021	2
2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	04/2021	5
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	04/2021	85
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	04/2021	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	04/2021	8
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	04/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	04/2021	15
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	04/2021	40
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	04/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	04/2021	1

2.11.6 Suporte à SNMP	04/2021	3
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	04/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	04/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	04/2021	148
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	04/2021	185
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	04/2021	10
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	04/2021	9
	Total	587
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	05/2021	4
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	05/2021	103
2.1.6 Suporte a outros Serviços	05/2021	2
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	05/2021	10
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	05/2021	81
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	05/2021	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	05/2021	12
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	05/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	05/2021	22
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	05/2021	76
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	05/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	05/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	05/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	05/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	05/2021	146
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	05/2021	3
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	05/2021	248
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	05/2021	8
	Total	722
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	06/2021	128
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	06/2021	114
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	06/2021	13
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	06/2021	9

2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	06/2021	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	06/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	06/2021	12
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	06/2021	80
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	06/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	06/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	06/2021	2
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	06/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	06/2021	205
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	06/2021	233
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	06/2021	13
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	06/2021	8
	Total	823
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	07/2021	1
2.1.6 Suporte a outros Serviços	07/2021	1
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	07/2021	84
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	07/2021	8
2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	07/2021	1
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	07/2021	131
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	07/2021	4
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	07/2021	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	07/2021	9
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	07/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	07/2021	11
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	07/2021	67
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	07/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	07/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	07/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	07/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	07/2021	87
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	07/2021	3

2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	07/2021	309
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	07/2021	8
	Total	731
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	08/2021	101
2.1.6 Suporte a outros Serviços	08/2021	10
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	08/2021	2
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	08/2021	6
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	08/2021	130
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	08/2021	1
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	08/2021	8
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	08/2021	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	08/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	08/2021	21
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	08/2021	59
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	08/2021	2
2.11.8 Suporte à Camada 3	08/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	08/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	08/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	08/2021	111
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	08/2021	3
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	08/2021	231
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	08/2021	12
	Total	703
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	09/2021	5
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	09/2021	2
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	09/2021	158
2.1.6 Suporte a outros Serviços	09/2021	12
2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	09/2021	1
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	09/2021	155
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	09/2021	13
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	09/2021	2

2.7.2 Suporte à Administração do Storage	09/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	09/2021	21
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	09/2021	64
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	09/2021	3
2.11.8 Suporte à Camada 3	09/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	09/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	09/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	09/2021	135
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	09/2021	324
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	09/2021	2
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	09/2021	12
	Total	913
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	10/2021	3
2.1.6 Suporte a outros Serviços	10/2021	4
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	10/2021	7
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	10/2021	166
2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	10/2021	1
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	10/2021	135
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	10/2021	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	10/2021	10
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	10/2021	1
2.7.1 Suporte à Administração da Blade	10/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	10/2021	25
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	10/2021	53
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	10/2021	5
2.11.8 Suporte à Camada 3	10/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	10/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	10/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	10/2021	82
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	10/2021	4
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	10/2021	222

2.14.3 Monitoramento do Ambiente de Rede LAN	10/2021	16
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	10/2021	9
	Total	749
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	11/2021	3
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	11/2021	3
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	11/2021	174
2.1.6 Suporte a outros Serviços	11/2021	8
2.3.1 Suporte a Serviço de Conteúdo	11/2021	1
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	11/2021	120
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	11/2021	6
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	11/2021	8
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	11/2021	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	11/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	11/2021	17
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	11/2021	50
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	11/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	11/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	11/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	11/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	11/2021	107
2.14.3 Monitoramento do Ambiente de Rede LAN	11/2021	16
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	11/2021	192
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	11/2021	8
	Total	720
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	12/2021	156
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	12/2021	116
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	12/2021	4
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	12/2021	7
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	12/2021	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	12/2021	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	12/2021	6

2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	12/2021	45
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	12/2021	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	12/2021	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	12/2021	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	12/2021	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	12/2021	101
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	12/2021	222
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	12/2021	5
	Total	669
Total 2021		8516
Média Mensal 2021		709,67

Serviço	Mês / Ano	Quantidade
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	01/2022	7
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	01/2022	238
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	01/2022	100
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	01/2022	4
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	01/2022	5
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	01/2022	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	01/2022	2
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	01/2022	5
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	01/2022	38
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	01/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	01/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	01/2022	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	01/2022	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	01/2022	99
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	01/2022	1
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	01/2022	387
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	01/2022	9

	Total	901
2.1.6 Suporte a outros Serviços	02/2022	1
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	02/2022	139
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	02/2022	3
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	02/2022	1
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	02/2022	115
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	02/2022	6
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	02/2022	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	02/2022	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	02/2022	23
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	02/2022	18
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	02/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	02/2022	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	02/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	02/2022	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	02/2022	77
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	02/2022	223
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	02/2022	9
	Total	622
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	03/2022	170
2.1.6 Suporte a outros Serviços	03/2022	9
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	03/2022	2
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	03/2022	13
2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	03/2022	4
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	03/2022	152
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	03/2022	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	03/2022	20
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	03/2022	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	03/2022	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	03/2022	43

2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	03/2022	68
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	03/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	03/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	03/2022	3
2.11.8 Suporte à Camada 3	03/2022	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	03/2022	79
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	03/2022	187
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	03/2022	6
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	03/2022	8
	Total	772
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	04/2022	2
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	04/2022	156
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	04/2022	101
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	04/2022	6
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	04/2022	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	04/2022	25
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	04/2022	34
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	04/2022	44
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	04/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	04/2022	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	04/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	04/2022	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	04/2022	127
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	04/2022	3
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	04/2022	156
2.14.3 Monitoramento do Ambiente de Rede LAN	04/2022	1
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	04/2022	8
	Total	669
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	05/2022	8
2.1.6 Suporte a outros Serviços	05/2022	3

2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	05/2022	337
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	05/2022	106
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	05/2022	2
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	05/2022	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	05/2022	3
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	05/2022	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	05/2022	22
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	05/2022	65
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	05/2022	4
2.11.8 Suporte à Camada 3	05/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	05/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	05/2022	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	05/2022	234
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	05/2022	263
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	05/2022	4
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	05/2022	11
	Total	1068
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	06/2022	183
2.1.6 Suporte a outros Serviços	06/2022	12
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	06/2022	25
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	06/2022	126
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	06/2022	184
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	06/2022	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	06/2022	8
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	06/2022	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	06/2022	21
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	06/2022	67
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	06/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	06/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	06/2022	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	06/2022	1

2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	06/2022	173
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	06/2022	231
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	06/2022	1
2.14.3 Monitoramento do Ambiente de Rede LAN	06/2022	1
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	06/2022	8
	Total	1047
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	07/2022	202
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	07/2022	9
2.1.6 Suporte a outros Serviços	07/2022	16
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	07/2022	4
2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	07/2022	2
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	07/2022	123
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	07/2022	238
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	07/2022	11
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	07/2022	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	07/2022	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	07/2022	28
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	07/2022	56
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	07/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	07/2022	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	07/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	07/2022	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	07/2022	118
2.14.3 Monitoramento do Ambiente de Rede LAN	07/2022	1
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	07/2022	310
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	07/2022	1
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	07/2022	12
	Total	1138
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	08/2022	9
2.1.6 Suporte a outros Serviços	08/2022	6
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	08/2022	5

2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	08/2022	198
2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	08/2022	3
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	08/2022	185
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	08/2022	183
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	08/2022	2
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	08/2022	14
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	08/2022	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	08/2022	37
2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	08/2022	65
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	08/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	08/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	08/2022	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	08/2022	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	08/2022	110
2.14.3 Monitoramento do Ambiente de Rede LAN	08/2022	1
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	08/2022	5
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	08/2022	427
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	08/2022	13
	Total	1268
2.1.3 Suporte à Resolução de Nomes (DNS)	09/2022	2
2.1.6 Suporte a outros Serviços	09/2022	7
2.1.1 Suporte a Sistemas Operacionais	09/2022	7
2.1.2 Suporte à Administração de Usuários	09/2022	148
2.2.1 Suporte à Administração de Servidores de Arquivos	09/2022	2
2.4.1 Suporte a Serviço WEB	09/2022	126
2.5.1 Suporte à Administração do Serviço E-MAIL	09/2022	198
2.6.2 Suporte à Administração do Serviço Firewall	09/2022	7
2.6.1 Suporte à Administração do Antivírus	09/2022	2
2.7.2 Suporte à Administração do Storage	09/2022	1
2.8.1 Suporte à Administração do Ambiente Virtual	09/2022	22

2.9.1 Suporte à Administração de Softwares, Patches e FIX's	09/2022	50
2.10.1 Suporte à Administração de Backup	09/2022	1
2.11.8 Suporte à Camada 3	09/2022	1
2.11.7 Suporte à Camada 2	09/2022	1
2.11.5 Suporte a Infraestrutura de Redes	09/2022	1
2.13.1 Suporte e Administração de Banco de Dados	09/2022	113
2.14.1 Monitoramento dos Sistema Centralizados	09/2022	411
2.14.3 Monitoramento do Ambiente de Rede LAN	09/2022	1
2.14.2 Monitoramento do Ambiente de Rede WAN	09/2022	1
2.16.1 Gerenciamento de Serviço da Operação	09/2022	16
	Total	1118
Total 2022		8603
Média Mensal 2022		955,89



Documento assinado eletronicamente por **José Bento da Cruz, Exercício Temporário (§7º, Art 93 da Lei 8.112/90)**, em 16/11/2022, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29314954** e o código CRC **BB2DC547**.



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
Diretoria de Gestão Corporativa da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
Coordenação-Geral de Administração
Coordenação de Planejamento de Recursos Logísticos
Divisão de Licitações e Contratos

MODELO DE TERMO DE CONTRATO – SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO II

MINUTA DE TERMO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO Nº/2022, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL - PGFN E A EMPRESA

A União, por intermédio da **PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL - PGFN**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "P", 8º andar, CEP 70.048-900, na cidade de Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 00.394.460/0216-53, neste ato representado pelo Diretor de Gestão Corporativa,, CPF/ME nº, portador da Matrícula Funcional nº, nomeado pela Portaria nº, de XX de XX de 20XX, publicada no D.O.U de XX de XX de XXX, em conformidade com o inciso IV, art. 34, do Anexo I do Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº 10951.110715/2022-06 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº/2022, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação continuada de Gestão de Infraestrutura de TI, Central de Suporte e Serviços Remoto, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC - Network Operations Center) e Operação de infraestrutura, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário
1	Ilha de Monitoramento do Ambiente Tecnológico (NOC)	Parcela Mensal	24	
2	Ilha de Gestão de serviços de infraestrutura de TI	Parcela Mensal	24	
3	Ilha de Infraestrutura de Redes e Segurança	Parcela Mensal	24	
4	Ilha de Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos	Parcela Mensal	24	
5	Ilha de Central de Serviços	Parcela Mensal	24	
6	Ilha de Infraestrutura de Bancos de Dados	Parcela Mensal	24	
7	Ilha de Infraestrutura de Aplicações	Parcela Mensal	24	

Nota explicativa: A tabela acima é meramente ilustrativa, aplicável na hipótese em que a licitação tenha sido dividida em itens ou grupos, devendo compatibilizar-se com as especificações da solução estabelecidas no Termo de Referência e reproduzir o preço e demais condições ofertadas na proposta vencedora.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos da solução efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20..., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução do contrato, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA (deveres e responsabilidades) são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

9.2. Os direitos relativos aos softwares desenvolvidos em decorrência deste contrato, ou de vínculo trabalhista, pertencem ao CONTRATANTE.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Edital e no Termo de Referência, que constitui seu anexo.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper o fornecimento da solução sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente,

segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da Justiça Federal no Distrito Federal, Seção Judiciária de Brasília para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Brasília/DF, .. de janeiro de 2023.

Documento assinado eletronicamente

Representante legal da CONTRATANTE

Documento assinado eletronicamente

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1 -

2 -

Câmara Nacional de Modelos de Licitação e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União
Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
Atualização: Dezembro/2021

Referência: Processo nº 10951.110715/2022-06.

SEI nº 30395892